

КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТЕРДІ ТАҢУ ОРТАЛЫҒЫ

КӘСІБИ СТАНДАРТ БОЙЫНША «АНЫҚТАМАЛЫҚ-АҚПАРАТТЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ ҚЫЗМЕТІ» БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАЛАРЫНЫҢ ЖИНАҒЫ*

**Авторлық құқықпен қорғалатын нысандарға құқықтардың
мемлекеттік тізіліміне мәліметтерді енгізу туралы куәлік*

МАЗМҰНЫ

1. КІРІСПЕ	3
2. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «CALL-ОРТАЛЫҚ ОПЕРАТОРЫ», 3-ші деңгей СБШ	4
3. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «CALL-ОРТАЛЫҚ ОПЕРАТОРЫ», 4-ші деңгей СБШ	46
4. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІНІҢ АНАЛИТИГІ», 4-ші деңгей СБШ	104
5. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «БАЙЛАНЫС ТҮЙІНІНІҢ БАҚЫЛАУШЫСЫ», 4- ші деңгей СБШ	154
6. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «ӘКІМШІ», 5-ші деңгей СБШ	193
7. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «CALL-ОРТАЛЫҚ ЖЕТЕКШІСІ (БАСҚАРУШЫСЫ)», 6-шы деңгей СБШ	308
8. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН ТАЛДАУ ЖӘНЕ БАҚЫЛАУ ЖӨНІНДЕГІ МАМАН», 6-шы деңгей СБШ	396
9. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «ЭКОНОМИСТ-АНАЛИТИК», 6-шы деңгей СБШ	473
10. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ «ТОП ЖЕТЕКШІСІ (БАСҚА САЛАЛАРҒА МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН)», 6-шы деңгей СБШ	548
11. КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАЛУҒА АРНАЛҒАН КВАЛИФИКАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА «CALL-ОРТАЛЫҚТЫҢ ЖЕТЕКШІСІ (БАСҚАРУШЫСЫ)», СБШ 7-ші деңгейі	680

1. КІРІСПЕ

Біліктілік бағдарламаларының жинағы Қазақстан Республикасының «Кәсіптік біліктіліктер туралы» Заңының 15-бабы 4-тармағына, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің м.а. 2023 жылғы 18 тамыздағы № 34 «Біліктілік бағдарламаларын әзірлеу және бекіту қағидаларын, сондай-ақ оларға қойылатын талаптарды бекіту туралы» бұйрығына сәйкес әзірленді (Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 22 тамызда № 33317 болып тіркелген).

Аталған Қағидаларға сәйкес біліктілік бағдарламалары Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы берген аккредиттеу аттестатын алғаннан кейін он жұмыс күні ішінде Кәсіптік біліктіліктерді тану орталықтарымен мемлекеттік және орыс тілдерінде бекітіледі.

Жинақ Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі» кәсіптік стандарты негізінде дайындалған біліктілік бағдарламаларын қамтиды.

Біліктілік бағдарламаларының құрылымы біліктілік бағдарламаларын әзірлеу және бекіту қағидаларында белгіленген талаптарға сәйкес әзірленген және ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және клиенттік қызмет көрсету саласындағы Біліктіліктердің салалық шеңберінің (БСШ) ережелерін ескереді.

Жинақтың мақсаты – анықтамалық-ақпараттық қызмет көрсету, байланыс орталықтары және цифрлық коммуникациялар саласында жұмыс істейтін мамандардың біліктілігін даярлау, бағалау және тану үшін бірыңғай әдістемелік негіздерді құру. Бағдарламалар кәсіптік құзыреттілікті дамытуға, клиенттік сервистің тұрақты дағдыларын, өтініштерді талдауды, ақпараттық ағындарды ұйымдастыруды және көрсетілетін қызметтердің сапасын басқаруды қалыптастыруға бағытталған.

Жинақ Біліктіліктердің салалық шеңбері (БСШ) бойынша келесі кәсіптер мен біліктілік деңгейлерін қамтиды:

- Call-орталық операторы - БСШ 3-деңгейі
- Call-орталық операторы - БСШ 4-деңгейі
- Қолдау қызметінің талдаушысы - БСШ 4-деңгейі
- Байланыс торабының бақылаушысы - БСШ 4-деңгейі
- Әкімші - БСШ 5-деңгейі
- Call-орталықтың басшысы (басқарушысы) - БСШ 6-деңгейі
- Қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман - БСШ 6-деңгейі
- Экономист-талдаушы - БСШ 6-деңгейі
- Топ басшысы (басқа салаларда мамандандырылған) - БСШ 6-деңгейі
- Call-орталықтың басшысы (басқарушысы) - БСШ 7-деңгейі

Біліктілік бағдарламалары кәсіптік қызметтің мақсаттары мен міндеттерінің сипаттамасын, еңбек функциялары мен құзыреттерінің тізбесін, білімге, іскерлікке және дағдыларға қойылатын талаптарды, сондай-ақ теориялық және практикалық емтихандардың құрылымын, бағалау критерийлерін және кәсіптік біліктіліктерді тану тәртібін қамтиды.

Осы жинақ Кәсіптік біліктіліктерді тану орталықтары, білім беру ұйымдары, жұмыс берушілер, емтихан орталықтары және ұлттық біліктілік жүйесінің басқа да қатысушылары пайдалануға арналған. Оны қолдану біліктіліктерді тану рәсімдерінің ашықтығын, объективтілігін және салыстырмалылығын қамтамасыз етеді, кадрлық әлеуетті дамытуға

және анықтамалық-ақпараттық қызмет көрсету саласындағы қызметтердің сапасын арттыруға ықпал етеді.

БІЛКІТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ КӘСІПТІК БІЛКІТІЛІКТІ ТАНУ ҮШІН «CALL-ОРТАЛЫҚ ОПЕРАТОРЫ»

Кәсіптік біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Занды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіптік стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 "Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" бұйрығы (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22003 болып тіркелген);

- Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар, Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 маусымдағы № 443/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 болып тіркелген «Кәсіптік біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

Тарау 1. «Жалпы ережелер»	
Біліктілік бағдарламасының атауы	«Call-орталық операторы» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа да ықтимал атауларына рұқсат етіледі: 4223-0-003 Байланыс орталығының байланыс операторы; 4223-0-004 Сату орталығының байланыс операторы; 4223-0-005 Байланыс жүйелерінің операторы; 4223-0-007 Оператор-телефонист; 4224-5-002 Байланыс орталығының маманы (операторы); 4224-5-004 Клиенттермен өзара іс-қимыл бойынша ақпараттық қызметтің қызметкері; 4224-5-005 Клиенттермен жұмыс бойынша ақпараттық қызметтің қызметкері; 4224-5-006 Call-орталық маманы.
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - байланысшілер және байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Пайдаланушылар туралы атаулы жұмыс жүргізуге, сондай-ақ өзара іс-қимыл тарихын Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып қарауға мүмкіндік беретін өзге де ақпаратты қамтитын пайдаланушылардың дерекқоры Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып;

	сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған өзінің немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы әкімшілік рәсімге қатысушының талабын қамтитын өтініш нысандарының бірі; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық дерекқор; байланыс арнасы – пайдаланушы Байланыс орталығымен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - қызметтерді тұтынушылармен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі) өзара іс-қимыл жасай отырып өз қызметін жүзеге асыратын дербес құрылымдық бөлімше немесе байланыс орталығының құрамына кіретін; байланыс орталығы - кәсіпорындағы өтініштерді (сұрау салуларды, пікірлерді, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша ақпараттандыруға жауапты мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше; құпия ақпарат - ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе ықтимал коммерциялық құндылығы болған жағдайда, оған заңды негізде еркін қол жеткізу мүмкін емес қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен білікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; білік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СБШ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс орталығы; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Kotter - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзінің 8 қадамдық өзгерістер моделімен танымал; Lewin - Курт Левиннің (Kurt Lewin) «erity – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтитын өзгеріс моделі; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадтық моделі (Waterfall, «сарқырама»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile);

	Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - тапсырмаларды визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-анализ - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарды, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау; PEST-анализ - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-анализ - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гантт (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, уақыт бойынша тапсырмаларды орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім); АНТ - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)
Call-орталық операторының кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарттың және КБТО ішкі регламентінің негізінде жүргізіледі	
Кәсіп коды	4224-5-003
Кәсіп атауы	Call-орталық операторы
Еңбек қызметінің түрі	Клиенттердің қашықтықтан байланыс арналары бойынша өтініштерін өңдеу
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 3-деңгейі
Еңбек функциясы	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қолдауды қамтамасыз ету
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттік өтініштерді бекітілген сценарийлер және қызмет көрсету сапасы стандарттары бойынша өңдеу
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қамтамасыз етулерді және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: • кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар) іске қосады және пайдаланады; • интернетте базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып, ақпарат іздейді; • электрондық поштамен жұмыс істейді: жіберу, алу, қайта жіберу, тіркемелер, хат алмасуды ұйымдастыру; • файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады;

	• интернет-дереккөздердің дұрыстығын қалай тексеру керектігін түсінеді; • лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ жүктейді және орнатады; • сайттарда ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-нысандарды толтырады. 2. ақпараттық деректердің үлкен массивімен жұмыс істеу Бағалау критерийлері: • әртүрлі дереккөздерден (файлдар, базалар, интернет) деректерді жинайды және құрылымдайды; • электрондық кестелерде деректерді сұрыптайды және сүзеді; • деректерді көрнекі көрсету үшін қарапайым диаграммалар мен графиктер жасайды; • деректерді толықтығы мен дәлдігіне тексереді, қайталанатын деректер мен қателерді анықтайды; • өңделген деректер бойынша есептер мен қысқаша талдамалық жазбалар жасайды. 3. ДК және оның перифериялық құрылғыларын, кеңсе техникасын пайдалану Бағалау критерийлері: • ДК-ны қосады, қайта жүктейді және жұмысын дұрыс аяқтайды; • сыртқы құрылғыларды қосады және пайдаланады: принтер, сканер, проектор, флешкалар, құлаққаптар және т.б.; • басып шығару параметрлерін реттей отырып, құжаттарды басып шығарады; • құжаттарды сканерлейді және қажетті форматтарда сақтайды; • қарапайым техникалық ақауларды жояды (қатып қалу, қағаздың кептелуі, қосылу проблемалары); • бейнебайланыс бағдарламаларын (Zoom, Teams, Skype және т.б.) реттейді және пайдаланады.
Білімдер	1. кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің (KPI) тізбесі және мақсатты мәндері Бағалау критерийлері: • кәсіпте қолданылатын негізгі KPI-ларды біледі (мысалы: өнімділік, тапсырмаларды өңдеу жылдамдығы, орындау дәлдігі, клиенттердің қанағаттануы); • көрсеткіштердің қалай есептелетінін және деректердің қайдан алынатынын түсінеді; • нәтижелерді кім және қалай бағалайтынын, сондай-ақ KPI-лардың мотивацияға қалай әсер ететінін біледі; • нормадан ауытқулардың жұмысқа әсерінің қарапайым мысалын келтіре алады. 2. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері Бағалау критерийлері: • іскерлік қарым-қатынастың негізгі нормаларын біледі (сыпайылық, құрмет, анықтық); • сөйлеу этикетінің базалық ережелерін түсінеді (сәлемдесу, алғыс айту, қоштасу); • қарым-қатынас арналары бойынша стильді ажыратады: жеке, телефон, хат алмасу;

	• этикетті бұзбай, жанжалды жағдайларда өзін қалай ұстау керектігін біледі. 3. клиенттердің өтініштерін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • өтініштермен жұмыс істеу тәртібін біледі: сәлемдесу, сұрауды нақтылау, жауап беру, аяқтау; • жиі қойылатын сұрақтарға жауап берудің негізгі үлгілерімен таныс; • сұрауларды өңдеудің уақыт шеңберін және өтініштерді тіркеу тәсілдерін біледі (мысалы, CRM); • күрделі өтініштерді қашан және қалай одан әрі жіберу керектігін түсінеді (эскалация); • наразы клиенттермен жұмыс істеудің негізгі ережелерін біледі 4. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасы Бағалау критерийлері: • тұтынушылардың негізгі құқықтарын және сатушының/орындаушының міндеттерін біледі; • тауарды қайтару және айырбастау тәртібін түсінеді; • шағымдарды қалай қарастыру керектігін және даулы мәселелер туындаған кезде кімге жүгіну керектігін біледі; • кәсіпорынның тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін жауапкершілігі туралы хабардар
Кәсіби міндет (2-дағды)	Клиентке қашықтықтан байланыс арналары арқылы өзекті ақпарат беру
Дағдылар	1. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтеріне клиенттердің қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру Бағалау критерийлері: • байланыс орнатады және сенімді қарым-қатынас құрады; • қажеттіліктерді анықтау үшін ашық және нақтылаушы сұрақтар қояды; • клиенттің негізгі сұрауларын тыңдайды және тіркейді; • клиенттің қажеттіліктерін шешуге баса назар аудара отырып, өнімді/қызметті таныстырады. 2. клиенттердің кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдау кезіндегі сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру Бағалау критерийлері: • қорғаныс позициясына өтпей, сұрақтар мен қарсылықтардың мәнін түсінеді; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолданады (мысалы, "ИӘ - БІРАҚ" әдісі, "қайта тұжырымдау" әдісі); • қарым-қатынаста сабырлы және сенімді болады; • қажет болған жағдайда өнімнің/қызметтің балама нұсқаларын ұсынады; • қарсылықтарды талқылағаннан кейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды. 3. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудегі жанжалды және күрделі жағдайларды тегістеу Бағалау критерийлері: • клиенттің шиеленіс және наразылық белгілерін таниды; • эмоцияларды бақылайды және жанжал кезінде кәсібилікті сақтайды;

	• жағдайды ушықтырмай, жанашырлық пен көмектесуге дайындығын білдіреді; • клиент пен кәсіпорынның мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдер іздейді; • өзара әрекеттесуді оң нотада аяқтайды, сенімді қалпына келтіреді.
Білімдер	1. байланыс орталықтарына арналған бағдарламалық шешімдердің функционалдық мүмкіндіктері Бағалау критерийлері: • бағдарламалардың мақсатын және негізгі функцияларын (CRM, автоқоңырау шалу, омниканалды платформалар) біледі; • өтініштерді есепке алу, қоңырауларды маршруттау, скриптермен жұмыс істеу және өзара әрекеттесу тарихы қалай жүзеге асырылатынын біледі; • сапаны бақылау құралдарын (қоңырауларды жазу, есептер, клиентті бағалау) қалай пайдалану керектігін біледі; • автоматтандырудың базалық функцияларын (үлгілер, чат-боттар, автожауапбергіштер) біледі; • оператор интерфейсімен қалай жұмыс істеу керектігін және қарым-қатынас нәтижесін құжаттауды біледі. 2. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері: • қарсылықтардың түрлерін біледі (баға, күмән, сенім, қажеттіліктер); • қарсылықтармен жұмыс істеу кезеңдерін біледі: тыңдау → түсіну → нақтылау/келісу → шешім ұсыну; • дәлелді жауап беруді және өнімді таныстыруды біледі; • типтік қателерді біледі (бөлу, қысым көрсету, клиенттің пікірін жоққа шығару); • тиімді қарым-қатынастың базалық принциптерін біледі (анықтық, мейірімділік, сенімділік). 3. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасы Бағалау критерийлері: • дербес деректер деген не және оларды өңдеу принциптерін біледі; • клиенттің құқықтарын және компанияның деректерді қорғау бойынша міндеттерін түсінеді; • деректерді өңдеуге келісім алу тәртібін біледі; • дербес деректерді қорғау шараларын және сақтау/жою ережелерін түсінеді
Кәсіби міндет (3-дағды)	Ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен бағдарламалар мен деректер базаларына енгізу
Дағдылар	1. ақпаратты енгізу, іздеу және жаңарту құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: • деректерді енгізу үшін жүйе интерфейсімен жұмыс істейді; • кіріктірілген іздеу, сүзгілер және сұрыптау арқылы қажетті ақпаратты іздейді; • деректерді жоғалтпай, бар жазбаларды жаңартады. 2. бүкіл жүйенің жұмысына әсер етуі мүмкін қателерді болдырмау үшін деректерді дәл және дұрыс енгізу Бағалау критерийлері: • деректерді орфографиялық және фактілік қателерсіз енгізеді;

	• сақтау алдында ақпараттың дұрыстығын тексереді; • толтыру кезінде белгіленген форматтар мен стандарттарды сақтайды; • деректердегі қателерді олар табылған кезде түзетеді. 3. деректер базаларының құрылымдарын түсіну және оларда бағдарлау Бағалау критерийлері: • деректер базасының қалай құрылғанын (кестелер, өрістер, байланыстар) түсінеді; • жүйеде қажетті кестелер мен өрістерді табады; • деректер арасындағы логикалық байланыстарда бағдарланады.
Білімдер	1. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • клиенттік ақпаратты сақтау, іздеу және жаңарту үшін негізгі бағдарламаларды біледі; • БҚ функцияларын түсінеді: іздеу, өтініштер базасын жүргізу, деректерді жаңарту; • клиенттерге қызмет көрсетуге арналған бағдарламалардың интерфейсі мен құралдарын қалай пайдалану керектігін біледі. 2. клиенттердің өтініштерін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • өтініштермен жұмыс істеу тәртібін біледі: сәлемдесу, сұрауды нақтылау, жауап беру, аяқтау; • жиі қойылатын сұрақтарға жауап берудің негізгі үлгілерімен таныс; • сұрауларды өңдеудің уақыт шеңберін және өтініштерді тіркеу тәсілдерін біледі (мысалы, CRM); • күрделі өтініштерді қашан және қалай одан әрі жіберу керектігін түсінеді (эскалация); • наразы клиенттермен жұмыс істеудің негізгі ережелерін біледі. 3. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ақпаратты және дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың негізгі нормаларын біледі; • клиенттердің деректерін құпиялылық пен қорғау талаптарын түсінеді; • Ақпараттық жүйелер операторларының құқықтары мен міндеттері туралы хабардар.
Еңбек функциясы 2	Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау көрсету бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (1-дағды)	Барлық штаттан тыс жағдайлар туралы жоғары тұрған басшыны хабардар ету
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу Бағалау критерийлері: • әріптестермен тиімді ауызша және жазбаша қарым-қатынас орнатады; • бірлескен іс-әрекеттерді үйлестіреді және міндеттерді бөледі; • әріптестердің пікірлерін тыңдайды және қабылдайды; • оң және сындарлы қарым-қатынас стилін қолдайды. 2. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудегі жанжалды және күрделі жағдайларды тегістеу

	Бағалау критерийлері: • жанжалды жағдайлардың себептерін анықтайды; • клиентті түсіну үшін белсенді тыңдауды қолданады; • шиеленісті бәсеңдету әдістерін қолданады (эмпатия, сабырлық, ымыра); • стресстік жағдайларда кәсібилікті сақтайды; • клиентке қолайлы шешімдер ұсынады. 3. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін клиенттерге ұсыну арқылы өңделген өтініштер бойынша құжаттама жүргізу және есептілік дайындау Бағалау критерийлері: • жұмыс құжаттарын стандарттарға сәйкес ресімдейді; • өтініштерді есепке алады және жүйелейді; • нәтижелері мен ұсыныстары бар есептерді қалыптастырады; • құжаттаманы жүргізу және ресімдеу үшін бағдарламалық құралдарды пайдаланады.
Білімдер	1. тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • ішкі регламенттер мен сату стандарттарын біледі; • компания клиенттерімен жұмыс істеу әдістемелерін біледі; • өтініштерді өңдеу және тіркеу рәсімдерін біледі. 2. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері: • клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарының түрлерін біледі; • белсенді тыңдау және диалог жүргізу әдістерін біледі; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін біледі (келісу, нақтылау, қарсы дәлелдеу); • жанжалдарды бәсеңдету әдістерін біледі; • жиі қойылатын сұрақтарға жауап берудің типтік сценарийлерін біледі. 3. тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері: • регламенттер бойынша тапсырыстарды өңдеу кезеңдерін біледі; • деректердің дәлдігі мен толықтығына қойылатын талаптарды біледі; • басқа бөлімдермен өзара әрекеттесу ережелерін біледі; • тапсырыстарды орындау мерзімдері мен шарттарын, тапсырысты орындауды бақылау және растау рәсімдерін біледі. 4. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; • субъектілердің құқықтарын және ұйымдардың міндеттерін біледі; • қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; • заң бұзғаны үшін жауапкершілікті біледі. 5. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері:

	• ҚР «Ақпараттандыру туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • ақпараттық қауіпсіздік бойынша талаптарды біледі; • бұзушылық үшін жауапкершілікті біледі.
Кәсіби міндет (2-дағды)	Клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша консультация беру
Дағдылар	1. техникалық проблемалардың туындау себептерін анықтау және оларды қажетті мерзімде жою Бағалау критерийлері: • сұрақтар арқылы мәселенің мәнін нақтылайды; • мәселенің туындауының ықтимал себептерін анықтайды; • диалог шеңберінде мәселені шешу нұсқаларын ұсынады. 2. клиент техникалық қолдау сұраған кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • қосымша қажеттіліктерді анықтау үшін өтінішті талдайды; • клиентке қосымша қызметтер/шешімдер ұсынады; • қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдейді. 3. клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: • мониторинг құралын меңгерген (CRM, Service Desk, мамандандырылған базалар); • өтініштердің орындалу мәртебесін және оларды өңдеу мерзімдерін тексере біледі; • жүйеде тексеру нәтижелерін тіркейді (ескертпелер, есептер, мәртебелер); • енгізілген деректердің толықтығы мен дұрыстығын қамтамасыз етеді; • клиенттің өтініші бойынша тапсырмаларды орындау мерзімдерін тексереді; • тапсырмалардың орындалу сапасын бағалайды, анықталған ауытқуларды тіркейді. 4. клиентке техникалық сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері: • сұраныстың орындалу барысы туралы өзекті ақпарат береді; • клиентке түсінікті тұжырымдамаларды қолданады (артық техникалық терминологиясыз); • консультация аяқталғанға дейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды.
Білімдер	1. клиенттердің техникалық қолдау сұраулары бойынша өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; • өтініштермен жұмыс істеу кезінде бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесу ережелерін түсінеді; • сұраныстарды өңдеу мерзімдері мен сапасына қойылатын талаптарды біледі. 2. клиенттердің техникалық қолдау сұраулары бойынша өтініштерін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері:

	• өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; • сұраныстарды бағыттау және эскалациялау рәсімдерін біледі; • әртүрлі жағдайларда клиентпен қарым-қатынастың типтік сценарийлерін біледі. 3. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы ықтимал техникалық ақаулар, іркілістер Бағалау критерийлері: • өнімдер мен қызметтердегі ықтимал ақауларды біледі; • жүйелердің/жабдықтардың жұмысындағы типтік іркілістердің белгілерін біледі; • ақауларды тудыруы мүмкін себептерді біледі. 4. техникалық ақаулар мен іркілістерді жою әдістері. Бағалау критерийлері: • проблемаларды диагностикалау және жою алгоритмдерін біледі; • ақауларды жою үшін қолданылатын құралдар мен бағдарламалық құралдарды біледі; • өнімнің немесе қызметтің жұмыс қабілетін қалпына келтіру тәртібін біледі.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Кәсіпорынның тиісті бөлімшесінің клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша шешім қабылдауын ұйымдастыру
Дағдылар	1. ақпараттық деректердің үлкен массивімен жұмыс істеу Бағалау критерийлері: • әртүрлі дереккөздерден (файлдар, базалар, интернет) деректерді жинайды және құрылымдайды; • электрондық кестелерде деректерді сұрыптайды және сүзеді; • деректерді көрнекі түрде ұсыну үшін қарапайым диаграммалар мен графиктер жасайды; • деректерді толықтығы мен дәлдігіне тексереді, қайталанатын деректер мен қателерді анықтайды; • өңделген деректер бойынша есептер мен қысқаша талдамалық жазбалар қалыптастырады. 2. клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша өтінішін өңдеу кезінде әріптестермен жұмысты үйлестіру және келісу Бағалау критерийлері: • клиент сұранысын шешу кезінде басқа бөлімшелермен іс-әрекеттерді келіседі; • процеске қатысушылар арасында міндеттерді бөледі; • жұмыстарды орындау мерзімдері мен тәртібі туралы келіседі. 3. жағдай шарттарына сәйкес өз әрекеттерін түзету Бағалау критерийлері: • жаңа жағдайлар пайда болғанда немесе деректер нақтыланғанда әрекеттерді өзгертеді; • басымдықтар өзгерген кезде жоспарды түзетіп отырады; • өзгермелі жағдайларда жұмыс сапасын сақтайды. 4. клиенттің техникалық қолдау сұрауы және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен деректер базасына енгізу Бағалау критерийлері: • клиенттің өтініші және оның мәртебесі туралы дұрыс деректерді ақпараттық жүйеге/деректер базасына енгізеді; • ақпаратты тіркеу регламенті мен тәртібін сақтайды;

	- енгізілген деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексереді. 5. клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру. Бағалау критерийлері: - клиентке сұраныстың орындалу мәртебесі туралы уақтылы ақпарат береді; - түсінікті және дұрыс тұжырымдамаларды қолданады (ауызша және жазбаша); - сұранысты өңдеу аяқталғанға дейін клиентке ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін қамтамасыз етеді.
Білімдер	1. клиенттердің техникалық қолдау сұраулары бойынша өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: - клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; - өтініштермен жұмыс істеу кезінде бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесу ережелерін түсінеді; - сұраныстарды өңдеу мерзімдері мен сапасына қойылатын талаптарды біледі. 2. клиенттердің техникалық қолдау сұраулары бойынша өтініштерін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: - өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; - сұраныстарды бағыттау және эскалациялау рәсімдерін біледі; - әртүрлі жағдайларда клиентпен қарым-қатынастың типтік сценарийлерін біледі. 3. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы ықтимал техникалық ақаулар, іркілістер Бағалау критерийлері: - кең таралған ақаулар мен олардың белгілерін біледі; - типтік іркілістердің салдарын және себептерін түсінеді. 4. техникалық ақаулар мен іркілістерді жою әдістері Бағалау критерийлері: - диагностикалау және қалпына келтіру алгоритмдерін біледі; - ақауларды жою әдістері мен құралдарын біледі. 5. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: - ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; - жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; - субъектілердің құқықтарын және ұйымдардың міндеттерін біледі; - қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; - заң бұзғаны үшін жауапкершілікті біледі. 6) Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: - ҚР «Ақпараттандыру туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; - ақпараттық қауіпсіздік бойынша талаптарды біледі; - бұзушылық үшін жауапкершілікті біледі.

Кәсіби міндет (4-дағды)	Клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша шешім қабылдаудың уақтылылығын бақылау
Дағдылар	1. клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша өтінішін өңдеу кезінде әріптестермен жұмысты үйлестіру және келісу Бағалау критерийлері: • клиенттің өтінішін өңдеу кезінде әріптестермен байланыс орнатады; • іс-әрекеттерді келіседі және міндеттерді бөледі; • іскерлік қарым-қатынас стилін сақтайды. 2. клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: • мониторинг құралын меңгерген (CRM, Service Desk, мамандандырылған базалар); • өтініштердің орындалу мәртебесін және оларды өңдеу мерзімдерін тексере біледі; • жүйеде тексеру нәтижелерін тіркейді (ескертпелер, есептер, мәртебелер); • енгізілген деректердің толықтығы мен дұрыстығын қамтамасыз етеді; • клиенттің өтініші бойынша тапсырмаларды орындау мерзімдерін тексереді; • тапсырмалардың орындалу сапасын бағалайды, анықталған ауытқуларды тіркейді. 3. жағдай шарттарына сәйкес өз әрекеттерін түзету Бағалау критерийлері: • жағдайлардың өзгеруін талдайды (мысалы, шұғылдық, клиенттен қосымша ақпарат); • әрекеттерді түзету туралы шешім қабылдайды; • регламентті бұзбай жұмыс тәртібіне өзгерістер енгізеді. 4. клиенттің техникалық қолдау сұрауы және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен деректер базасына енгізу Бағалау критерийлері: • клиенттің өтініші және оның мәртебесі туралы дұрыс деректерді ақпараттық жүйеге/деректер базасына енгізеді; • ақпаратты тіркеу регламенті мен тәртібін сақтайды; • енгізілген деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексереді.
Білім	1. техникалық қолдау бойынша клиенттердің өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; • өтініштермен жұмыс істеу кезінде бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесу ережелерін түсінеді; • сұрауларды өңдеу мерзімдері мен сапасына қойылатын талаптарды біледі. 2. техникалық қолдау бойынша клиенттердің өтініштерін өңдеу нұсқаулықтарын, рәсімдерін және сценарийлерін Бағалау критерийлері: • өтініштерді тіркеу, жіктеу және өңдеу тәртібін біледі;

	- сұраудың санатына немесе күрделілігіне байланысты жұмыстың типтік сценарийлерімен таныс; - өзара әрекеттесу реттілігін және мониторинг құралдарын пайдалануды біледі; - ақпаратты дерекқорға енгізу және сұрау мәртебесін жаңарту регламентін біледі.
Кәсіби міндет (дағды 5)	Техникалық қолдау бойынша өтініш бойынша қабылданған шешім туралы клиентке жауап қалыптастыру
Дағдылар	1. клиентке техникалық қолдау сұрауының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері: - клиентке сұраудың орындалу мәртебесі туралы уақтылы ақпарат береді; - түсінікті және дұрыс тұжырымдарды қолданады (ауызша және жазбаша); - сұрауды өңдеу аяқталғанға дейін клиентке ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін қамтамасыз етеді. 2. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қамтамасыз етуді және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: - кеңсе бағдарламаларын іске қосады және пайдаланады (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар); - базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып, интернетте ақпарат іздейді; - электрондық поштамен жұмыс істейді: жіберу, қабылдау, қайта жіберу, тіркемелер, хат алмасуды ұйымдастыру; - файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады; - интернет-көздердің дұрыстығын қалай тексеру керектігін түсінеді; - лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ жүктейді және орнатады; - сайттардан ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-формаларды толтырады. 3. техникалық қолдау бойынша клиенттің өтініші және сұраудың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу Бағалау критерийлері: - клиенттің өтініші мен оның мәртебесі туралы дұрыс деректерді ақпараттық жүйеге/дерекқорға енгізеді; - ақпаратты тіркеу регламенті мен тәртібін сақтайды; - енгізілген деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексереді 4. клиентке техникалық қолдау сұрауының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері: - клиентке сұраудың орындалу мәртебесі туралы уақтылы ақпарат береді; - түсінікті және дұрыс тұжырымдарды қолданады (ауызша және жазбаша); - сұрауды өңдеу аяқталғанға дейін клиентке ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін қамтамасыз етеді.

Білім	1. техникалық қолдау бойынша клиенттердің өтініштерін өңдеу нұсқаулықтарын, рәсімдерін және сценарийлерін Бағалау критерийлері: • өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; • сұрауларды бағыттау және эскалациялау рәсімдерін біледі; • әртүрлі жағдайларда клиентпен қарым-қатынастың типтік сценарийлерін біледі. 2. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын біледі; • клиенттермен қарым-қатынас кезінде дұрыс тұжырымдардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сөз тіркестерінің, қарым-қатынас стилі мен тонының айырмашылығын біледі. 3. техникалық қолдау бойынша өтініштерді өңдеуге қойылатын талаптарды Бағалау критерийлері: • өтініштерді тіркеу, өңдеу және аяқтау тәртібін біледі; • орындау мерзімдері мен қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарды біледі; • жауапты орындаушыларды және жауапкершілік аймақтарын дұрыс атайды. 4. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасын Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; • субъектілердің құқықтарын және ұйымдардың міндеттерін біледі; • қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; • заң бұзғаны үшін жауапкершілікті біледі. 5. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасын Бағалау критерийлері: • ҚР «Ақпараттандыру туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • ақпараттық қауіпсіздік бойынша талаптарды біледі; • бұзушылық үшін жауапкершілікті біледі. 6. банктік және/немесе коммерциялық құпияның негізгі ұғымдарын Бағалау критерийлері: • «банктік құпия», «коммерциялық құпия» ұғымдарына дұрыс анықтама береді; • қандай ақпараттың осы құпия түрлеріне жататынын біледі; • таратуға қойылатын шектеулерді және бұзғаны үшін жауапкершілікті біледі.
Кәсіби міндет (дағды 6)	Ақпаратты бағдарламаларға және дерекқорларға кәсіпорындар белгілеген тәртіппен енгізу
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін орындау үшін ДК және оның перифериялық құрылғыларын, кеңсе техникасын, оның ішінде негізгі бағдарламалық қамтамасыз етуді және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері:

	• кеңсе бағдарламаларын іске қосады және пайдаланады (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар); • базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып, интернетте ақпарат іздейді; • электрондық поштамен жұмыс істейді: жіберу, қабылдау, қайта жіберу, тіркемелер, хат алмасуды ұйымдастыру; • файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады; • интернет-көздердің дұрыстығын қалай тексеру керектігін түсінеді; • лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ жүктейді және орнатады; • сайттардан ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-формаларды толтырады. 2. техникалық қолдау бойынша клиенттің өтініші бойынша тапсырмалардың уақтылы орындалуын және сапасын бақылау құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: • мониторинг құралын меңгерген (CRM, Service Desk, мамандандырылған дерекқорлар); • өтініштердің орындалу мәртебесін және оларды өңдеу мерзімдерін тексере алады; • жүйеде тексеру нәтижелерін тіркейді (ескертулер, есептер, мәртебелер); • енгізілген деректердің толықтығы мен дұрыстығын қамтамасыз етеді; • клиенттің өтініші бойынша тапсырмаларды орындау мерзімдерін тексереді; • тапсырмалардың орындалу сапасын бағалайды, анықталған ауытқуларды тіркейді.
Білім	1. клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді Бағалау критерийлері: • қолданылатын БҚ мақсаты мен функционалын біледі (CRM, Service Desk, дерекқорлар және т.б.); • бағдарламаның интерфейсі мен негізгі модульдерінде бағдарланады; • жүйеде ақпаратты енгізу, түзету және іздеу тәртібін біледі; • БҚ-мен жұмыс істеу кезінде қолжетімділік шектеулері мен қауіпсіздік ережелерін түсінеді. • ақпаратты енгізу кезіндегі типтік қателерге жол берілмейтінін және олардан қалай аулақ болу керектігін түсіндіреді. 2. техникалық қолдау бойынша клиенттердің өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттарын Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; • өтініштермен жұмыс істеу кезінде бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесу ережелерін түсінеді; • сұрауларды өңдеу мерзімдері мен сапасына қойылатын талаптарды біледі

Қосымша еңбек функциясы	Кәсіпорынның өнім ассортименті және ұсынылатын қызметтері бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын өңдеу
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: • кеңсе бағдарламаларын іске қосады және пайдаланады (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар); • базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып, интернетте ақпарат іздейді; • электрондық поштамен жұмыс істейді: жіберу, қабылдау, қайта жіберу, тіркемелер, хат алмасуды ұйымдастыру; • файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады; • интернет-көздердің дұрыстығын қалай тексеру керектігін түсінеді; • лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ жүктейді және орнатады; • сайттардан ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-формаларды толтырады 2. клиенттердің кәсіпорын өнімін немесе қызметін таңдау кезіндегі сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру; Бағалау критерийлері: • қорғаныс позициясына өтпей, сұрақтар мен қарсылықтардың мәнін түсінеді; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолданады (мысалы, "ИӨ - БІРАҚ" әдісі, "қайта тұжырымдау" әдісі); • қарым-қатынаста сабырлы және сенімді болады; • қажет болған жағдайда өнімнің/қызметтің балама нұсқаларын ұсынады; • қарсылықтарды талқылағаннан кейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды. 3. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудегі жанжалды және күрделі жағдайларды тегістеу; Бағалау критерийлері: • клиенттің шиеленіс және наразылық белгілерін таниды; • эмоцияларды бақылайды және жанжал кезінде кәсібилікті сақтайды; • жағдайды ушықтырмай, жанашырлық пен көмектесуге дайындығын білдіреді; • клиент пен кәсіпорынның мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдер іздейді; • өзара әрекеттесуді оң нотада аяқтайды, сенімді қалпына келтіреді.
Білім	1. кәсіпорынның тауарлары мен қызметтерін сату саласындағы стандарттары мен әдістемелік құжаттары; Бағалау критерийлері: • ішкі регламенттер мен сату стандарттарын біледі; • компания клиенттерімен жұмыс істеу әдістемелерін біледі; • өтініштерді өңдеу және тіркеу рәсімдерін біледі.

	2. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттерін, оларды сатып алу шарттарын; Бағалау критерийлері: • кәсіпорын тауарлары мен қызметтерінің негізгі сипаттамаларын біледі; • клиентке сатып алудың артықшылықтары мен шарттарын түсіндіре алады; • ресімдеу тәртібін, құнын, кепілдіктерін түсінеді. 3. бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттерін. Бағалау критерийлері: • бәсекелестердің негізгі өнімдері мен сипаттамаларын біледі; • ұсыныстарды салыстырып, өз компаниясының артықшылықтарын көрсете алады; • клиенттермен жұмыс істеуде бәсекелестер туралы білімді пайдаланады
Кәсіби міндет (2-дағды)	Клиенттерді кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша, кәсіпорын өнімдері мен қызметтері, олардың техникалық сипаттамалары туралы толық сенімді ақпарат беру арқылы кеңес беру
Дағдылар	1. клиенттердің кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріне қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру Бағалау критерийлері: • байланыс орнатады және сенімді қарым-қатынас құрады; • қажеттіліктерді анықтау үшін ашық және нақтылаушы сұрақтар қояды; • клиенттің негізгі сұраныстарын тыңдайды және тіркейді; • клиенттің қажеттіліктерін шешуге баса назар аудара отырып, өнімді/қызметті таныстырады 2. ұйымның өнімдері мен қызметтерін ұсыну, олардың техникалық сипаттамалары мен артықшылықтарын көрсету Бағалау критерийлері: • сипаттамалары мен артықшылықтарына баса назар аудара отырып, өнімді ұсынады; • техникалық сипаттамаларды клиент үшін тиімділік тіліне аударады; • бәсекелестік артықшылықтарды көрсете біледі. 3. клиент кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • қосымша қажеттіліктерді анықтау үшін өтінішті талдайды; • клиентке қосымша қызметтерді/шешімдерді ұсынады; • қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдейді. 4. клиенттің сұранысы бойынша балама шешім ұсыну Бағалау критерийлері: • бірнеше балама шешімдерді ұсынады, олардың артықшылықтарын дәлелдейді; • клиентке оңтайлы таңдау жасауға көмектеседі.
Білім	1. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері:

	• клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарының түрлерін біледі; • белсенді тыңдау және диалог жүргізу тәсілдерін біледі; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін біледі (келісу, нақтылау, қарсы дәлелдеу); • жанжалдарды бәсеңдету әдістерін біледі; • жиі қойылатын сұрақтарға жауап берудің типтік сценарийлерін біледі. 2. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын біледі; • клиенттермен қарым-қатынас кезінде дұрыс тұжырымдамалардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сөз тіркестерінің, қарым-қатынас стилі мен тонының айырмашылығын біледі. 3. клиенттердің тапсырыстарын өңдеу нұсқаулықтарын, рәсімдерін және сценарийлерін Бағалау критерийлері: • негізгі нұсқаулықтар мен рәсімдерді біледі; • оларды стандартты жағдайларда дұрыс қолданады, кейде нақтылауды қажет етеді.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Клиенттерге кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін төлеу нысаны мен мерзімдері бойынша кеңес беру
Дағдылар	1. клиенттер өнім немесе қызмет таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру Бағалау критерийлері: • қорғаныс позициясына өтпей, сұрақтар мен қарсылықтардың мәнін түсінеді; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолданады (мысалы, "ИӨ - БІРАҚ" әдісі, "қайта тұжырымдау" әдісі); • қарым-қатынаста сабырлы және сенімді болады; • қажет болған жағдайда өнімнің/қызметтің балама нұсқаларын ұсынады; • қарсылықтарды талқылағаннан кейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды. 2. кәсіпорын клиенттерінің тапсырыстарын ресімдеу Бағалау критерийлері: • қажетті нысандар мен құжаттарды дұрыс толтырады; • клиентке процестің әр қадамын түсіндіреді; • деректердің дұрыстығын бақылайды, қосымша тілектерді тіркейді, клиентке таңдауына сенімді болуға көмектеседі. 3. клиент кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • қосымша қажеттіліктерді анықтау үшін өтінішті талдайды; • клиентке қосымша қызметтерді/шешімдерді ұсынады; • қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдейді.
Білім	1. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін төлеу нысандары мен тәсілдерін Бағалау критерийлері: • төлемнің барлық нысандары мен тәсілдерін, оның ішінде әртүрлі жағдайларда қолдану ерекшеліктерін біледі;

	• клиентке әр нұсқаның артықшылықтарын дәлелді түрде түсіндіреді. 2. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологияларын Бағалау критерийлері: • қарсылықтардың түрлерін біледі (баға, күмән, сенім, қажеттіліктер); • қарсылықтармен жұмыс істеу кезеңдерін біледі: тыңдау → түсіну → нақтылау/келісу → шешім ұсыну; • дәлелді жауап беруді және өнімді таныстыруды біледі; • типтік қателерді біледі (бөлу, қысым көрсету, клиент пікірін жоққа шығару); • тиімді коммуникацияның негізгі принциптерін біледі (айқындық, ізгі ниет, сенімділік) 3. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын біледі; • клиенттермен қарым-қатынас кезінде дұрыс тұжырымдамалардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сөз тіркестерінің, қарым-қатынас стилі мен тонының айырмашылығын біледі. 4. клиенттердің тапсырыстарын өндеу нұсқаулықтарын, рәсімдерін және сценарийлерін; Бағалау критерийлері: • нұсқаулықтар мен рәсімдерді біледі; • стандартты емес тапсырыстармен жұмыс істеу ерекшеліктерін біледі; • сценарийлерді жағдайға қарай реттейді. 5. тапсырыстарды өндеуге қойылатын талаптарды Бағалау критерийлері: • талаптарды, оның ішінде ерекше және регламенттеуші құжаттарды біледі, олардың сақталуын және бақылау ережелерін көрсетеді.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Жоғары тұрған басшыны штаттан тыс жағдайлар туралы хабардар ету
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу Бағалау критерийлері: • ақпаратты белгіленген тәртіпке сәйкес (нысаны, арнасы, құрылымы бойынша) береді; • басшыны хабардар етпес бұрын әріптестерден қажетті деректерді нақтылайды; • міндеттерді қысқа және нақты тұжырымдайды. 2. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудегі жанжалды және күрделі жағдайларды тегістеу; Бағалау критерийлері: • клиенттің шиеленіс және наразылық белгілерін таниды; • эмоцияларды бақылайды және жанжал кезінде кәсібилікті сақтайды; • жағдайды ушықтырмай, жанашырлық пен көмектесуге дайындығын білдіреді; • клиент пен кәсіпорын мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдерді іздейді; • өзара әрекеттесуді оң нотада аяқтайды, сенімді қалпына келтіреді

	3. клиенттерге кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін ұсынумен өңделген өтініштер бойынша құжаттаманы жүргізу және есептілікті дайындау. Бағалау критерийлері: • барлық өтініштерді, ұсыныстарды және оқиғаларды тіркейді; • басшыға есеп қалыптастырады; • өтінішті талдайды, үрдістер мен проблемалық аймақтарды анықтайды
Білім	1. тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттарын Бағалау критерийлері: • ішкі регламенттер мен сату стандарттарын біледі; • компания клиенттерімен жұмыс істеу әдістемелерін біледі; • өтініштерді өңдеу және тіркеу рәсімдерін біледі 2. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасын Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; • субъектілердің құқықтары мен ұйымдардың міндеттерін біледі; • қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; • заң бұзушылықтар үшін жауапкершілікті біледі. 3. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасын Бағалау критерийлері: • ҚР «Ақпараттандыру туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • ақпараттық қауіпсіздік бойынша талаптарды біледі; • бұзушылық үшін жауапкершілікті біледі. 4. банк және/немесе коммерциялық құпия ұғымдарын Бағалау критерийлері: • «банк құпиясы», «коммерциялық құпия» ұғымдарына дұрыс анықтама береді; • қандай ақпарат осы құпия түрлеріне жататынын біледі; • таратуға шектеулерді және бұзушылық үшін жауапкершілікті біледі
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	Жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	Есту қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға рұқсат етілмейді
Бейресми білім беруді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарындағы оқыту нәтижелері құжатпен расталған портфолио ұсыну
Бейресми білім беруді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласындағы маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын портфолио ұсыну (сертификаттар, пікірлер).
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	
Еңбек функциясы 2	Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау бойынша кеңес беру

Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттің техникалық қолдауға өтініші бойынша кеңес беру
Дағдылар	1. техникалық проблемалардың туындау себептерін анықтау және оларды талап етілетін мерзімде жою Бағалау критерийлері: - сұрақтар арқылы мәселенің мәнін нақтылайды; - мәселенің туындауының ықтимал себептерін анықтайды; - диалог аясында мәселені шешу жолдарын ұсынады. 2. клиент техникалық қолдауға жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: - өтінішті қосымша қажеттіліктер тұрғысынан талдайды; - клиентке қосымша қызметтерді/шешімдерді ұсынады; - қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдейді. 3. клиенттің техникалық қолдауға өтініші бойынша тапсырмаларды уақтылы және сапалы орындауды бақылау құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: - мониторинг құралын меңгерген (CRM, Service Desk, мамандандырылған базалар); - өтініштердің орындалу мәртебесін және оларды өңдеу мерзімдерін тексере алады; - жүйеде тексеру нәтижелерін тіркейді (ескертпелер, есептер, мәртебелер); - енгізілген деректердің толықтығы мен дұрыстығын қамтамасыз етеді; - клиенттің өтініші бойынша тапсырмаларды орындау мерзімдерін тексереді; - тапсырмалардың орындалу сапасын бағалайды, анықталған ауытқуларды тіркейді. 4. клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері: - сұраныстың орындалу барысы туралы өзекті ақпарат береді; - клиентке түсінікті тұжырымдамаларды пайдаланады (артық техникалық терминологиясыз); кеңес беру аяқталғанға дейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды.
Білімдер	1. клиенттердің техникалық қолдауға өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттарын Бағалау критерийлері: - клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; - өтініштермен жұмыс істеу кезінде бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесу ережелерін түсінеді; - сұраныстарды өңдеу мерзімдері мен сапасына қойылатын талаптарды біледі. 2. клиенттердің техникалық қолдауға өтініштерін өңдеу нұсқаулықтарын, рәсімдерін және сценарийлерін Бағалау критерийлері: - өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; - сұраныстарды маршруттау және эскалациялау рәсімдерін біледі;

	• әр түрлі жағдайларда клиентпен қарым-қатынастың типтік сценарийлерін біледі. 3. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы ықтимал техникалық ақауларды, іркілістерді Бағалау критерийлері: • өнімдер мен қызметтердегі ықтимал ақауларды біледі; • жүйелердің/жабдықтардың жұмысындағы типтік іркілістердің белгілерін біледі; • ақаулықтарды тудыруы мүмкін себептерді біледі. 4. техникалық ақаулар мен іркілістерді жою әдістерін. Бағалау критерийлері: • проблемаларды диагностикалау және жою алгоритмдерін біледі; • ақаулықтарды жою үшін қолданылатын құралдар мен бағдарламалық құралдарды біледі; • өнімнің немесе қызметтің жұмыс қабілетін қалпына келтіру тәртібін біледі.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	Жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар және шектеулер	Есту қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға рұқсат етілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарындағы оқыту нәтижелерінің құжатталған растауы бар портфолионы ұсыну
Бейресми білімді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласындағы маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын портфолионы ұсыну (сертификаттар, пікірлер).
Емтиханның құрылымы және форматы	- Теориялық кезең (тестілеу) - Практикалық кезең (қоңырауды модельдеу, CRM-мен жұмыс) - Жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Қолданылатын жабдықтардың тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК - Гарнитура - Өңгіме жазбасы - Қоңырауларды модельдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Кәсіпорынның өнім ассортименті және ұсынатын қызметтері бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын өңдеу
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: • кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар) іске қосады және пайдаланады; • интернетте базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып, ақпаратты іздейді;

	• электрондық поштамен жұмыс істейді: жіберу, алу, қайта жіберу, тіркемелер, хат алмасуды ұйымдастыру; • файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады; • интернет-дереккөздердің дұрыстығын қалай тексеру керектігін түсінеді; • лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ-ны жүктейді және орнатады; • сайттардан ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-нысандарды толтырады 2. клиенттердің кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдаған кездегі сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру; Бағалау критерийлері: • қорғаныс позициясына өтпей, сұрақтар мен қарсылықтардың мәнін түсінеді; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолданады (мысалы, "ИӨ - БІРАҚ" әдісі, "қайта тұжырымдау" әдісі); • қарым-қатынаста байсалды және сенімді болып қалады; • қажет болған жағдайда өнімнің/қызметтің балама нұсқаларын ұсынады; • қарсылықтарды талқылағаннан кейін позитивті өзара әрекеттесуді қолдайды. 3. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудегі жанжалды және күрделі жағдайларды реттеу; Бағалау критерийлері: • клиенттің шиеленісі мен наразылығының белгілерін таниды; • жанжалда эмоцияларды бақылайды және кәсібилікті сақтайды; • жағдайды ушықтырмай, жанашырлық білдіреді және көмектесуге дайындығын көрсетеді; • клиент пен кәсіпорынның мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдерді іздейді; • сенімді қалпына келтіре отырып, өзара әрекеттесуді позитивті нотада аяқтайды.
Білімдер	1. кәсіпорынның тауарлары мен қызметтерін сату саласындағы стандарттары мен әдістемелік құжаттарын; Бағалау критерийлері: • ішкі регламенттерді және сату стандарттарын біледі; • компания клиенттерімен жұмыс әдістемелерін біледі; • өтініштерді өңдеу және тіркеу рәсімдерін біледі. 2. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттерін, оларды сатып алу шарттарын; Бағалау критерийлері: • кәсіпорын тауарлары мен қызметтерінің негізгі сипаттамаларын біледі; • клиентке артықшылықтары мен сатып алу шарттарын түсіндіре алады; • рәсімдеу тәртібін, құнын, кепілдіктерін түсінеді. 3. бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттерін. Бағалау критерийлері: • бәсекелестердің негізгі өнімдерін және сипаттамаларын біледі;

	- ұсыныстарды салыстыра алады және өз компаниясының артықшылықтарын бөліп көрсете алады; - клиенттермен жұмыста бәсекелестер туралы білімдерді пайдаланады
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	Жұмыс өтіліне талаптар қойылмайды
Тыйымдар және шектеулер	Есту қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға рұқсат етілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарындағы оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен портфолио ұсыну
Ақпараттық білімді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын портфолио ұсыну (сертификаттар, пікірлер).
Емтиханның құрылымы және форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (қоңырауды модельдеу, CRM-мен жұмыс істеу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізімі	- ДК CRM-жүйесіне қолжетімділікпен; - гарнитура; - сөйлесуді жазу; - қоңырауларды модельдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Кәсіпорынның өнім ассортименті және ұсынылатын қызметтері бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша, кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері, олардың техникалық сипаттамалары туралы толық сенімді ақпарат беру арқылы кеңес беру
Дағдылар	1. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтеріне клиенттердің қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру Бағалау критерийлері: - байланыс орнатады және сенімді қарым-қатынас орнатады; - қажеттіліктерді анықтау үшін ашық және нақтылаушы сұрақтар қояды; - тыңдайды және клиенттің негізгі сұраныстарын тіркейді; - клиенттің қажеттіліктерін шешуге баса назар аудара отырып, өнімді/қызметті таныстырады 2. ұйымның өнімдері мен қызметтерін, олардың техникалық сипаттамалары мен артықшылықтарын көрсете отырып ұсыну Бағалау критерийлері: - өнімді сипаттамалары мен артықшылықтарына баса назар аудара отырып ұсынады; - техникалық сипаттамаларды клиент үшін тиімділік тіліне аударады; - бәсекелестік артықшылықтарды көрсете біледі.

	3. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша клиент жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • өтінішті қосымша қажеттіліктерді анықтау үшін талдайды; • клиентке қосымша қызметтерді/шешімдерді ұсынады; • қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдейді. 4. клиенттің сұранысы бойынша балама шешім ұсыну Бағалау критерийлері: • бірнеше балама шешімдерді ұсынады, олардың артықшылықтарын дәлелдейді; • клиентке оңтайлы таңдау жасауға көмектеседі.
Білімдер	1. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері: • сұрақтардың түрлерін және клиенттердің қарсылықтарын біледі; • белсенді тыңдау әдістерін және диалог жүргізуді біледі; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін біледі (келісу, нақтылау, қарсы дәлелдеу); • жанжалдарды бәсеңдету әдістерін біледі; • жиі қойылатын сұрақтарға жауап берудің типтік сценарийлерін біледі. 2. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын біледі; • клиенттермен қарым-қатынас кезіндегі дұрыс тұжырымдамалардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сөз тіркестерінің, қарым-қатынас стилі мен тонының айырмашылығын біледі. 3. нұсқаулықтарды, рәсімдерді және клиенттер тапсырыстарын өңдеу сценарийлерін Бағалау критерийлері: • негізгі нұсқаулықтарды және рәсімдерді біледі; • оларды стандартты жағдайларда дұрыс қолданады, кейде нақтылауды қажет етеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	Жұмыс өтіліне талаптар қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	Есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға рұқсат етілмейді.
Бейресми білімді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен портфолио ұсыну
Ақпараттық білімді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын портфолио (сертификаттар, пікірлер) ұсыну.
Емтиханның құрылымы мен форматы	- Теориялық кезең (тестілеу) - Практикалық кезең (қоңырауды модельдеу, CRM-мен жұмыс) - Жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)

Қолданылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК - гарнитура - сөйлесуді жазу - қоңырауларды модельдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталық операторы
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалар жазылған қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан нысан (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің маңызды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 1. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 2. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 3. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ-ны қысқарту; 4. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 5. В типті бұғаттауды пайдалану; 6. Тағылымдаманың адаптациялық кезеңін аяқтамаған оператор-стажерлерді қосымша желіге шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 1. NCE; 2. EU-CE;

	3. BU-CE; 4. FCR; 5. C –CE; 6. L-CE; 7. UTZ.																
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	реттілігін анықтауға <u>Тапсырма № 3.</u> Мақсат / міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің реттілігін анықтаңыз. Жауапты кезеңнің кезектілігіне сәйкес келетін цифрлар ретінде жазыңыз. 1) Аралық бақылаудың мерзімдерін белгілеу. 2) Қажет болса, осы мақсатқа жету үшін қажетті ресурстарды талқылау. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсаттың немесе міндеттің түсініктілігін тексеру.																
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	сәйкестікті анықтауға <u>Тапсырма № 4.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен оларға қатысты Б бағанындағы анықтамалары арасындағы сәйкестікті анықтаңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының ретінде жазыңыз. <table border="1"> <thead> <tr> <th>А бағаны (көрсеткіштер түрлері)</th><th>Б бағаны (анықтамасы)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. AR</td><td>А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырау үшін қолжетімсіз болатын уақыт</td></tr> <tr> <td>2. Клиенттердің қанағаттануы</td><td>В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы</td></tr> <tr> <td>3. SL</td><td>С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір ғана сұраққа жауап арқылы өлшенеді</td></tr> <tr> <td>4. АНТ</td><td>Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы</td></tr> <tr> <td>5. ACW</td><td>Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қойған (қоңырауды тоқтатқан) қоңыраулардың пайызы.</td></tr> <tr> <td>6. Кеңесшінің қанағаттануы</td><td>Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты қанағаттанғанын көрсететін көрсеткіш</td></tr> <tr> <td>7. NPS</td><td>Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі</td></tr> </tbody> </table>	А бағаны (көрсеткіштер түрлері)	Б бағаны (анықтамасы)	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырау үшін қолжетімсіз болатын уақыт	2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір ғана сұраққа жауап арқылы өлшенеді	4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы	5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қойған (қоңырауды тоқтатқан) қоңыраулардың пайызы.	6. Кеңесшінің қанағаттануы	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты қанағаттанғанын көрсететін көрсеткіш	7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі
А бағаны (көрсеткіштер түрлері)	Б бағаны (анықтамасы)																
1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырау үшін қолжетімсіз болатын уақыт																
2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы																
3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір ғана сұраққа жауап арқылы өлшенеді																
4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы																
5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қойған (қоңырауды тоқтатқан) қоңыраулардың пайызы.																
6. Кеңесшінің қанағаттануы	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты қанағаттанғанын көрсететін көрсеткіш																
7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі																
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2 «Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау көрсету бойынша кеңес беру», кәсіби міндет (дағды): «Клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша кеңес беру»																

	Қосымша еңбек функциясы «Кәсіпорынның өнім ассортименті және көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру», кәсіби міндет (дағды) «Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын өңдеу» Қосымша еңбек функциясы «Кәсіпорынның өнім ассортименті және көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру», Кәсіби міндет (дағды) «Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру, кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы толық сенімді ақпаратты, олардың техникалық сипаттамаларын ұсыну»
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді қолдану арқылы жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), электрондық форматта тестілеуді өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалар жазылған қағаз бланкісін және жауап бланкісін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста қолдану арқылы жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>Тапсырма № 1.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің қысқа мерзімді, сыни емес төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауапты таңдаңыз 1. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 2. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 3. Қысқартылған скриптті пайдалану арқылы АНТ қысқарту; 4. Әрекет жасамау, жағдайды форс-мажор деп тану; 5. В типті бұғаттауды қолдану; 6. Бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды желіге қосымша шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>Тапсырма № 2.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатады? Барлық дұрыс жауаптарды таңдаңыз: 1. NCE; 2. EU-CE; 3. BU-CE; 4. FCR; 5. C –CE; 6. L-CE; 7. UTZ.

Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қосымша еңбек функциясы 1 «Кәсіпорынның өнім ассортименті және көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру», Кәсіби міндет (дағды 1) «Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын өңдеу»
Теориялық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді қолдану арқылы жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), электрондық форматта тестілеуді өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалар жазылған қағаз бланкісін және жауап бланкісін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста қолдану арқылы жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>Тапсырма № 1.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің қысқа мерзімді, сыни емес төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауапты таңдаңыз 1. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 2. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 3. Қысқартылған скриптті пайдалану арқылы АНТ қысқарту; 4. Әрекет жасамау, жағдайды форс-мажор деп тану; 5. В типті бұғаттауды қолдану; 6. Бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды желіге қосымша шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>Тапсырма № 2.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатады? Барлық дұрыс жауаптарды таңдаңыз: 1. NCE; 2. EU-CE; 3. BU-CE; 4. FCR; 5. C –CE; 6. L-CE; 7. UTZ.
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталығының операторы

Практикалық кезеңін өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	- Практикалық тапсырманы жеке орындау. - ДК және қолданбалы БҚ пайдалана отырып, жеке жұмыс орнында жұмыс істеу																
Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Клиенттің кіріс өтінішін өңдеу 2. Коммуникация стандарттарын қолдану 3. Ішкі ақпараттық жүйемен жұмыс істеу (Білім базасы) 4. Өтінішті CRM-жүйесінде тіркеу 5. Өтінішті өңдеу уақыты бойынша регламенттерді сақтау 6. Клиентпен өзара әрекеттесу сапасын қамтамасыз ету 7. KPI негізінде өз жұмысын бағалау 8. Қауіпсіздік техникасы және ақпараттық қауіпсіздік ережелерін сақтау																
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Кіріс телефон қоңырауларын қабылдау және клиент сұрауының түрін анықтау. 2. Кәсіби және сыпайы диалог жүргізу үшін коммуникация стандарттары мен скрипттерін қолдану. 3. Клиентті мұқият тыңдау, мәселені немесе сұрауды нақты анықтау үшін нақтылаушы сұрақтар қою. 4. Қажетті ақпарат пен нұсқауларды іздеу үшін ішкі ақпараттық жүйелерді (CRM, білім базасы) пайдалану. 5. Белгіленген регламенттер мен сапа стандарттарына сәйкес клиентке нақты, толық және дұрыс ақпарат беру. 6. Қоңырауды өңдеудің регламенттелген уақытын (АНТ, АТТ) сақтау және клиенттің күту уақытын азайту. 7. Әрбір өтініш бойынша CRM-жүйесіне дұрыс және толық жазбалар енгізу (санат, нәтиже, түсініктемелер). 8. Өз тиімділік көрсеткіштерін (KPI) талдау, олардың мақсатын және байланыс орталығының жұмысына әсерін түсіну. 9. Қоштасу және мәселенің шешімін растау стандарттарын қолдана отырып, телефон диалогын дұрыс аяқтау. 10. Құпиялылықты және клиенттің дербес деректерін өңдеу ережелерін сақтауды қамтамасыз ету. 11. Компьютерлік техникамен және телефон жабдықтарымен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік техникасы ережелерін сақтау. 12. Жұмыс процестері аясында кеңсе техникасымен және қосалқы құралдармен (принтер, калькулятор, кеңсе тауарлары) жұмыс істеу. 13. Қолдау қызметінің өзгермелі жағдайлары мен талаптарына байланысты өз мінез-құлқын және жұмыс әдістерін бейімдеу.																
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Клиенттің кіріс өтінішін өңдеу» Жұмыстың мақсаты: регламенттер мен коммуникация стандарттарын сақтай отырып, клиентке телефон арқылы қызмет көрсету дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table border="1"> <thead> <tr> <th>№</th><th>Кезең</th><th>Әрекеттер сипаттамасы</th><th>Нәтиже</th><th>Орындау уақыты</th><th>Сапаны бақылау</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Қоңырауды қабылдау</td><td>Гарнитураны пайдаланып кіріс</td><td>Клиент амандасуд</td><td>10 сек</td><td>Амандасу стандартқа</td></tr> </tbody> </table>					№	Кезең	Әрекеттер сипаттамасы	Нәтиже	Орындау уақыты	Сапаны бақылау	1	Қоңырауды қабылдау	Гарнитураны пайдаланып кіріс	Клиент амандасуд	10 сек	Амандасу стандартқа
№	Кезең	Әрекеттер сипаттамасы	Нәтиже	Орындау уақыты	Сапаны бақылау												
1	Қоңырауды қабылдау	Гарнитураны пайдаланып кіріс	Клиент амандасуд	10 сек	Амандасу стандартқа												

			қоңырауды қабылдау, клиентпен дұрыс амандасу, өзінді таныстыру	ы естіді және диалогқа дайын		сәйкес келеді, техникалық және сөйлеу қателері жоқ
	2	Сұранысты анықтау	Белсенді тыңдау, нақтылаушы сұрақтар қою, клиент мәселесін түсінуді қалыптастыру	Клиенттің нақтыланған сұранысы	1-2 мин	Клиент нақтылаушы сұрақтарды қайта қоймайды, сұраныс дұрыс тіркелген
	3	Ақпарат іздеу	Жауап дайындау үшін ішкі дерекқорларды, анықтамалықтарды және нұсқаулықтарды жедел пайдалану	Клиент үшін нақты және толық ақпарат	2-3 мин	Ақпарат өзекті, сұранысқа сәйкес келеді, деректер бұрмаланбаған
	4	Ақпаратты ұсыну	Сұраныс бойынша шешімді немесе жауапты сөйлеу стандарттарын сақтай отырып, сыпайы және түсінікті жеткізу	Клиент дұрыс жауап алды	1-2 мин	Сөйлеу және фактілік қателердің болмауы, сөйлеу модулін сақтау
	5	Диалогты аяқтау	Мәселенің шешілгенін растау, клиентке алғыс айту, дұрыс қоштасу	Диалог сыпайы және кәсіби түрде аяқталды	10 сек	Этикет сақталды, қоштасу дұрыс, клиентте тітіркену жоқ
	6	Нәтижелерді тіркеу	Қоңырау туралы деректерді CRM-ге енгізу: тақырып, нәтиже, өтініш мәртебесі	Өтініш жазбасы сақталды	1-2 мин	Деректер толығымен, қатесіз енгізілді, өтініш қажетті мәртебе бойынша жабылды
	7	Сапаны талдау	Өз бетінше KPI (АНТ, ОКК) сақталуын бағалау, қателерді және жақсарту мүмкіндіктерін атап өту	Өз жұмысының сапасы туралы есеп	5 мин	Есеп толтырылды, 1-2 жақсартулар анықталды, KPI нормативтермен салыстырылды

Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жұмыс орнының эргономикасы: тірек-қимыл аппаратының кәсіптік ауруларын болдырмау үшін жұмыс орны оператордың дұрыс орналасуын (ыңғайлы орындық, үстелдің дұрыс биіктігі) қамтамасыз етуі керек. Мерзімді үзілістер: оператор көзді демалдыру және шаршаудың алдын алу үшін тұрақты үзілістер жасауға міндетті (мысалы, әрбір 1-1,5 сағат жұмыс істеген сайын 5-10 минут). Электр жабдықтарымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік: • жарамды жабдықтар мен кабельдерді пайдалану. • компьютерге және кеңсе техникасына сұйықтықтың түсуіне жол бермеу. • өз бетінше жөндеу жұмыстарын жүргізуге немесе электр схемаларына араласуға тыйым салынады. Есту қабілетінің зақымдалуын болдырмау үшін гарнитураны пайдалану қауіпсіз болуы керек, дыбыс деңгейін дұрыс реттеумен. Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау: • жұмыс орнын бөгде заттармен толтырмау. • өрт сөндіру құралдарының орналасқан жерін білу. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету: • клиенттердің дербес деректерін өңдеу және сақтау ережелерін қатаң сақтау. • жұмыс орнынан кеткен кезде компьютерді бұғаттаусыз қалдырмау. Төтенше жағдайлар: • үй-жайдан эвакуация тәртібін білу. • жабдықтың кез келген ақаулары немесе қауіпсіздік қатерлері туралы басшылыққа дереу хабарлау.
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2 «Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау көрсету бойынша кеңес беру», кәсіби міндет (дағды 2): «Клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша кеңес беру»
Практикалық кезеңін өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	- Практикалық тапсырманы жеке орындау. - ДК және қолданбалы БҚ пайдалана отырып, жеке жұмыс орнында жұмыс істеу
Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Клиенттің өтінішін қабылдау және тіркеу 2. Клиенттің техникалық мәселесін анықтау 3. Білім базасын және техникалық құжаттаманы пайдалану 4. Техникалық мәселені жою бойынша клиентке кеңес беру 5. Өтінішті қолдаудың екінші деңгейіне эскалациялау 6. Есептілікті жүргізу және тикеттерді толтыру 7. Кеңес беру сапасын бақылау 8. Өтінішті өңдеу уақыты бойынша регламенттерді сақтау 9. Қашықтан қол жеткізу құралдарын пайдалану (қажет болған жағдайда) 10. Ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Клиенттен сұрақтар арқылы мәселенің мәнін нақтылау 2. Техникалық ақаудың ықтимал себептерін талдау 3. Диалогта мәселені шешу нұсқаларын ұсыну 4. Мәселелерді шешу үшін алгоритмдер мен нұсқаулықтарды қолдану 5. Өтінішті қосымша қажеттіліктер тұрғысынан талдау 6. Клиентке қосымша қызметтер немесе шешімдер ұсыну 7. Қосымша ұсыныстардың орындылығын негіздеу

	8. CRM, Service Desk және мамандандырылған дерекқорлардың функционалын меңгеру 9. Өтініштердің орындалу мәртебесін және өңдеу мерзімдерін тексеру 10. Жүйеге толық және дұрыс деректерді енгізу (ескертпелер, есептер, мәртебелер) 11. Тапсырмалардың орындалу сапасын бағалау және ауытқуларды тіркеу 12. Клиентке сұраныстың барысы туралы өзекті ақпаратты беру 13. Артық техникалық терминологиясыз түсінікті тұжырымдамаларды пайдалану 14. Кеңес беру аяқталғанға дейін клиентпен позитивті өзара әрекеттесуді қолдау																														
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Практикалық жұмыс: «Клиент өтінішін қабылдау және тіркеу» Жұмыстың мақсаты: клиент өтінішін қабылдау дағдыларын және оны одан әрі өңдеу үшін қолдау жүйесінде дұрыс тіркеуді бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Жұмыс кезеңі</th><th>Әрекеттер сипаттамасы</th><th>Уақыты, мин</th><th>Сапаны бақылау</th></tr><tr><td>1</td><td>Клиентті қарсы алу</td><td>Сыпайы түрде өзіңізді таныстырыңыз, атыңызды және лауазымыңызды атаңыз</td><td>0,5</td><td>Дұрыс амандасу, мейірімді үн</td></tr><tr><td>2</td><td>Өтініш себебін нақтылау</td><td>Клиенттің мәселесінің немесе сұранысының мәнін нақтылау үшін сұрақтар қою</td><td>2</td><td>Мәселенің мәні бойынша сұрақтар, ақпараттың толықтығы</td></tr><tr><td>3</td><td>Жүйеде өтінішті тіркеу</td><td>Клиент деректерін және мәселе сипаттамасын CRM/Service Desk жүйесіне енгізу</td><td>3</td><td>Барлық міндетті өрістерді дұрыс толтыру</td></tr><tr><td>4</td><td>Өтінішті тіркеуді растау</td><td>Клиентке өтініш нөмірін және өңдеу мерзімін хабарлау</td><td>1</td><td>Клиент ақпаратты алды және растады</td></tr><tr><td>5</td><td>Әңгімені аяқтау</td><td>Сыпайы қоштасу, өтініш үшін алғыс білдіру</td><td>0,5</td><td>Дұрыс қоштасу, позитивті байланысты сақтау</td></tr></table>	№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау	1	Клиентті қарсы алу	Сыпайы түрде өзіңізді таныстырыңыз, атыңызды және лауазымыңызды атаңыз	0,5	Дұрыс амандасу, мейірімді үн	2	Өтініш себебін нақтылау	Клиенттің мәселесінің немесе сұранысының мәнін нақтылау үшін сұрақтар қою	2	Мәселенің мәні бойынша сұрақтар, ақпараттың толықтығы	3	Жүйеде өтінішті тіркеу	Клиент деректерін және мәселе сипаттамасын CRM/Service Desk жүйесіне енгізу	3	Барлық міндетті өрістерді дұрыс толтыру	4	Өтінішті тіркеуді растау	Клиентке өтініш нөмірін және өңдеу мерзімін хабарлау	1	Клиент ақпаратты алды және растады	5	Әңгімені аяқтау	Сыпайы қоштасу, өтініш үшін алғыс білдіру	0,5	Дұрыс қоштасу, позитивті байланысты сақтау
№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау																											
1	Клиентті қарсы алу	Сыпайы түрде өзіңізді таныстырыңыз, атыңызды және лауазымыңызды атаңыз	0,5	Дұрыс амандасу, мейірімді үн																											
2	Өтініш себебін нақтылау	Клиенттің мәселесінің немесе сұранысының мәнін нақтылау үшін сұрақтар қою	2	Мәселенің мәні бойынша сұрақтар, ақпараттың толықтығы																											
3	Жүйеде өтінішті тіркеу	Клиент деректерін және мәселе сипаттамасын CRM/Service Desk жүйесіне енгізу	3	Барлық міндетті өрістерді дұрыс толтыру																											
4	Өтінішті тіркеуді растау	Клиентке өтініш нөмірін және өңдеу мерзімін хабарлау	1	Клиент ақпаратты алды және растады																											
5	Әңгімені аяқтау	Сыпайы қоштасу, өтініш үшін алғыс білдіру	0,5	Дұрыс қоштасу, позитивті байланысты сақтау																											
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жұмыс орнының эргономикасы: жұмыс орны тірек-қимыл аппаратының кәсіптік ауруларын болдырмау үшін оператордың дұрыс орналасуын (ыңғайлы орындық, үстелдің дұрыс биіктігі) қамтамасыз етуі керек. Мерзімді үзілістер: оператор көзді демалдыру және шаршаудың алдын алу үшін тұрақты үзілістер жасауға міндетті (мысалы, әр 1-1,5 сағат жұмыс істегеннен кейін 5-10 минут). Электр жабдықтарымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік: жарамды жабдықтар мен кабельдерді пайдалану.																														

	- компьютерге және кеңсе техникасына сұйықтықтың түсуіне жол бермеу. - жөндеу жұмыстарын өз бетінше жүргізуге немесе электр схемаларына араласуға тыйым салынады. Гарнитураны пайдалану қауіпсіз болуы керек, дыбыс деңгейін дұрыс реттеумен, есту қабілетінің зақымдалуын болдырмау үшін. Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау: - жұмыс орнын бөгде заттармен толтырмау. - өрт сөндіру құралдарының орналасқан жерін білу. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету: - клиенттердің дербес деректерін өңдеу және сақтау ережелерін қатаң сақтау. - жұмыс орнынан кеткен кезде компьютерді құлыптаусыз қалдырмау. Төтенше жағдайлар: - үй-жайдан эвакуациялау тәртібін білу. жабдықтың кез келген ақаулары немесе қауіпсіздік қатерлері туралы басшылыққа дереу хабарлау.
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қосымша еңбек функциясы «Кәсіпорынның өнім ассортименті және көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру», кәсіптік міндет (1-дағды) «Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын өңдеу»
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	- Практикалық тапсырманы жеке орындау. - ДК және қолданбалы БҚ пайдалана отырып, дербес жұмыс орнында жұмыс істеу
Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Клиент өтінішін өңдеу кезінде кеңсе қосымшаларымен жұмыс 2. Клиенттің сұранысы бойынша Интернет арқылы ақпаратты іздеу және беру 3. Клиентпен өзара әрекеттесу процесінде электрондық поштамен жұмыс 4. Бұлтты сервистерді пайдалану және құжаттармен бірлесіп жұмыс істеу 5. Клиенттің өнімдер/қызметтер туралы типтік сұрақтарына жауаптар 6. Ұсынылған қызмет бойынша клиенттің қарсылықтарын өңдеу 7. «Қиын» клиентпен диалог жүргізу 8. Клиент ұсынылған қызметтен бас тартқан кезде балама шешім іздеу 9. Күрделі жағдайда коммуникацияны аяқтау 10. Онлайн-нысандарды толтыру және веб-қосымшалармен жұмыс
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізбесі	1. Клиентке ақпаратты ресімдеу және беру үшін кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, электрондық кестелер, презентациялар) іске қосу және пайдалану. 2. Кілт сөздерді және кеңейтілген іздеу операторларын пайдалана отырып, Интернетте ақпаратты мақсатты іздеуді орындау. 3. Клиентке ақпаратты беру алдында интернет-көздерінің дәлдігін бағалау. 4. Электрондық поштамен жұмыс істеу: хаттарды жіберу және қабылдау, файлдарды тіркеу, қайта жіберу, іскерлік хат алмасуды ресімдеу. 5. Файлдарды бұлтты сақтау орындарына жүктеу және сақтау, қолжетімділік беру және құжаттарды әріптестермен бірлесіп өңдеу. 6. Ақпаратты енгізу және өңдеу үшін веб-қосымшаларды және онлайн-өтінім нысандарын пайдалану.

	7. Клиент сұрақтары мен қарсылықтарының мәнін түсіну, диалог кезінде қорғаныс позициясынан аулақ болу. 8. Ауызша және жазбаша коммуникацияда қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін (мысалы, «ИӨ-БІРАҚ» әдісі, қайта тұжырымдау әдісі) қолдану. 9. Тіпті стресстік немесе қақтығысты жағдайларда да диалогта сабырлылық пен кәсіби тонды сақтау. 10. Клиенттің жасырын қажеттіліктерін анықтау және өнімнің немесе қызметтің балама нұсқаларын ұсыну. 11. Клиенттің дауысындағы немесе хабарлама мазмұнындағы наразылық немесе шиеленіс белгілерін тану. 12. Эмпатия таныту, жанашырлық білдіру және жағдайды ушықтырмай клиентке көмектесуге дайын болу. 13. Клиент пен компанияның мүдделерін ескеретін ымыралы шешімдерді іздеу. 14. Диалогты конструктивті аяқтау, клиенттің сенімін қалпына келтіре отырып және қарым-қатынастың оң нәтижесін қамтамасыз ете отырып. 15. Клиентпен өзара әрекеттесу нәтижелерін CRM немесе басқа ақпараттық жүйеде тіркеу, деректердің толықтығы мен дәлдігін қамтамасыз ете отырып.															
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Клиент өтінішін өңдеу кезінде кеңсе қосымшаларымен жұмыс» Жұмыстың мақсаты: клиенттік ақпаратты ресімдеу, есептер жасау және клиентке кейіннен беруге жататын презентациялық материалдарды дайындау үшін кеңсе қосымшаларын (Microsoft Word, Excel, PowerPoint немесе OpenOffice/LibreOffice бағдарламаларындағы олардың аналогтары) пайдалану дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Жұмыс кезеңі</th><th>Әрекеттер сипаттамасы</th><th>Уақыты, мин</th><th>Сапаны бақылау</th></tr><tr><td>1</td><td>Кеңсе бағдарламаларын іске қосу</td><td>Мәтіндік редакторды, кестелік редакторды және презентация жасау бағдарламасын іске қосу</td><td>2</td><td>Бағдарламалар қатесіз іске қосылды</td></tr><tr><td>2</td><td>Мәтіндік құжат жасау</td><td>Ілеспе хат немесе қызмет сипаттамасын құрастыру (Word немесе аналогында)</td><td>7</td><td>Сауаттылық, мәтін құрылымы</td></tr></table>	№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау	1	Кеңсе бағдарламаларын іске қосу	Мәтіндік редакторды, кестелік редакторды және презентация жасау бағдарламасын іске қосу	2	Бағдарламалар қатесіз іске қосылды	2	Мәтіндік құжат жасау	Ілеспе хат немесе қызмет сипаттамасын құрастыру (Word немесе аналогында)	7	Сауаттылық, мәтін құрылымы
№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау												
1	Кеңсе бағдарламаларын іске қосу	Мәтіндік редакторды, кестелік редакторды және презентация жасау бағдарламасын іске қосу	2	Бағдарламалар қатесіз іске қосылды												
2	Мәтіндік құжат жасау	Ілеспе хат немесе қызмет сипаттамасын құрастыру (Word немесе аналогында)	7	Сауаттылық, мәтін құрылымы												

	3	Excel-де есептеулері бар кесте жасау	Қызметтер құнын, тарифтерді немесе КРІ көрсеткіштерін кестеде рәсімдеу	10	Формулалар дұрыс жұмыс істейді, рәсімдеу ұқыпты орындалған
	4	Қысқаша презентация жасау	Қызмет немесе өнім бойынша клиентке арналған көрнекі ақпаратпен слайдтарды (2–3) рәсімдеу	10	Тұжырымдардың анықтығы, визуалды оқылуы
	5	Сақтау және жіберуге дайындау	Файлдарды қажетті форматта сақтау, пошта арқылы немесе бұлттық сервис арқылы жіберуге дайындау	3	Файлдар дұрыс аталған, құрылымы түсінікті
	6	Соңғы тексеру	Грамматиканы, пішімдеуді, файлдардың үйлесімділігін тексеру	3	Қателердің болмауы, бірыңғай рәсімдеу стилі
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар Жұмыс орнының эргономикасы: жұмыс орны тірек-қимыл аппаратының кәсіптік ауруларын болдырмау үшін оператордың дұрыс орналасуын (ыңғайлы орындық, үстелдің дұрыс биіктігі) қамтамасыз етуі керек. Мерзімді үзілістер: оператор көзді демалдыру және шаршаудың алдын алу үшін тұрақты үзілістер жасауға міндетті (мысалы, әр 1-1,5 сағат жұмыс істегеннен кейін 5-10 минут). Электр жабдықтарымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік: • жарамды жабдықтар мен кабельдерді пайдалану. • компьютерге және кеңсе техникасына сұйықтықтың түсуіне жол бермеу. • жөндеу жұмыстарын өз бетінше жүргізуге немесе электр схемаларына араласуға тыйым салынады. Гарнитураны пайдалану қауіпсіз болуы керек, дыбыс деңгейін дұрыс реттеумен, есту қабілетінің зақымдалуын болдырмау үшін. Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау: • жұмыс орнын бөгде заттармен толтырмау. • өрт сөндіру құралдарының орналасқан жерін білу. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету: • клиенттердің дербес деректерін өңдеу және сақтау ережелерін қатаң сақтау. • жұмыс орнынан кеткен кезде компьютерді құлыптаусыз қалдырмау.					

	Төтенше жағдайлар: • үй-жайдан эвакуациялау тәртібін білу. жабдықтың кез келген ақаулары немесе қауіпсіздік қатерлері туралы басшылыққа дереу хабарлау.
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қосымша еңбек функциясы 1 «Кәсіпорынның өнім ассортименті және көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру», кәсіптік міндет (2-дағды) «Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру, клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері, олардың техникалық сипаттамалары туралы толық сенімді ақпарат беру»
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	- Практикалық тапсырманы жеке орындау. - Дербес компьютерді және қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, жеке жұмыс орнында жұмыс істеу
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Клиентпен байланыс орнату және оның қажеттіліктерін анықтау 2. Клиенттің анықталған қажеттіліктерін ескере отырып, өнімді/қызметті таныстыру 3. Техникалық сипаттамаларды клиент үшін тиімділік тілінде көрсету 4. Бәсекелестік артықшылықтарға салыстырмалы талдау жүргізу 5. Диалог барысында клиенттің қосымша сұраныстарын анықтау 6. Қосымша өнімдерді/қызметтерді ұсыну 7. Баламалы шешімдерді таңдау және ұсыну 8. Клиентке күрделі өнімдер немесе қызметтер пакеттері бойынша кеңес беру 9. Нәтижені тіркеу және клиенттің таңдауын растау арқылы кеңес беруді аяқтау 10. Кеңес беру барысында клиенттің типтік қарсылықтарын өңдеу
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Клиентпен алғашқы байланыс орнату және сенімді өзара әрекеттесуді құру. 2. Клиенттің нақты қажеттіліктерін анықтау үшін ашық және нақтылаушы сұрақтар қою. 3. Клиенттің негізгі сұраныстарын белсенді тыңдау және тіркеу. 4. Клиенттің қажеттіліктерін ескере отырып, өнімді немесе қызметті ұсыну. 5. Өнімнің техникалық сипаттамаларын тиімділік тіліне аударып таныстыру. 6. Өнімнің/қызметтің бәсекелестік артықшылықтарын көрсету. 7. Клиенттің қосымша сұраныстары мен қажеттіліктерін талдау. 8. Қосымша қызметтер бойынша ұсыныстарды қалыптастыру және олардың орындылығын дәлелдеу. 9. Өнімдердің немесе шешімдердің балама нұсқаларын таңдау және ұсыну. 10. Баламалы шешімдердің артықшылықтарын дәлелдеу және клиентке таңдау жасауға көмектесу. 11. Күрделі немесе құрамдас өнімдер бойынша кеңес беру, техникалық бөлшектерді түсінікті тілмен түсіндіру. 12. Позитивті көңіл-күйді сақтай отырып, клиенттің типтік қарсылықтарын өңдеу. 13. Клиенттің шешімін растау арқылы кеңес беруді аяқтау. 14. Өзара әрекеттесу нәтижелерін ақпараттық жүйелерде (CRM және т.б.) дұрыс тіркеу.

Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы				
	Жұмыстың атауы: «Техникалық сипаттамаларды клиент үшін тиімділік тілінде көрсету»				
	Жұмыстың мақсаты: өнімнің/қызметтің бәсекелестік артықшылықтарын дәлелді түрде ұсыну, оларды аналогтар аясында бөліп көрсету және клиентке құндылығын түсінікті және сенімді түрде жеткізу дағдыларын бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау
	1	Өнім туралы ақпаратты зерделеу	Сипаттамаларым ен, артықшылықтарым, бағасымен, шарттарымен танысу	5	Өнімді толық түсіну, қысқаша жадынама жасау
	2	Бәсекелестердің аналогтарымен салыстыру	2–3 бәсекелестің ұсыныстарын талдау: бағасы, функциялары, сервисі, шарттары	7	Дұрыс салыстырмалы талдау, негізгі айырмашылықтарды анықтау
	3	Бәсекелестік артықшылықтарды тұжырымдау	Бәсекелестермен салыстырғанда өнімнің 3–5 күшті жақтарын анықтау	5	Артықшылықтар өзекті, сенімді, клиенттің қажеттіліктеріне сәйкес келеді
	4	Клиент үшін сөйлеуді/презентацияны дайындау	«Пайда тілін» қалыптастыру - өнім клиенттің мәселелерін бәсекелестерден қалай жақсы шешетіні	5	Құрылымдылық, түсініктілік, клиентке бағдарлану
	5	Ауызша немесе жазбаша демонстрация жүргізу	Клиентке артықшылықтарды диалогта немесе хатта ұсыну	8	Сенімділік, кәсіби үн, сауатты дәлелдеме
	6	Клиенттің нақтылаушы сұрақтарына жауаптар	Клиенттің ықтимал қарсылықтарын, нақтылауларын ауызша/жазбаша пысықтау	5	Жауаптардың толықтығы, дәлдігі, клиентке бағдарлану

Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жұмыс орнының эргономикасы: тірек-қимыл аппаратының кәсіптік ауруларын болдырмау үшін жұмыс орны оператордың дұрыс орналасуын (ыңғайлы орындық, үстелдің дұрыс биіктігі) қамтамасыз етуі керек. Мерзімді үзілістер: оператор көзді демалдыру және шаршаудың алдын алу үшін тұрақты үзілістер жасауға міндетті (мысалы, әрбір 1-1,5 сағат жұмыс істегеннен кейін 5-10 минут). Электр жабдықтарымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік: • жарамды жабдықты және кабельдерді пайдалану. • компьютерге және кеңсе техникасына сұйықтықтың түсуіне жол бермеу. • электр схемаларына өз бетінше жөндеу немесе араласуға тыйым салынады. Гарнитураны пайдалану қауіпсіз болуы керек, есту қабілетінің зақымдалуын болдырмау үшін дыбыс деңгейін дұрыс реттеу қажет. Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау: • жұмыс орнын бөгде заттармен толтырмау. • өрт сөндіру құралдарының орналасқан жерін білу. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету: • клиенттердің дербес деректерін өңдеу және сақтау ережелерін қатаң сақтау. • жұмыс орнынан кеткен кезде компьютерді құлыптаусыз қалдырмау. Төтенше жағдайлар: • үй-жайдан эвакуациялау тәртібін білу. жабдықтың кез келген ақаулары немесе қауіпсіздік қатерлері туралы басшылыққа дереу хабарлау.
4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»	
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталық операторы
Жеке құзыреттіліктерді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Клиентке бағдарлану Бағалау нысандары: • Нақты және имитациялық жағдайларда бақылау («қиын клиент», «стандартты процедурадан тыс сұраныс» рөлдік ойындары). • Қабылданған шешімдерді және таңдалған өзара әрекеттесу стратегиясын бағалай отырып, кейстерді талдау. • Тәлімгерлерден немесе нақты клиенттерден кері байланыс (анонимді сауалнамалар, NPS). Бағалау әдістері: • Ситуациялық тапсырмалар әдісі (Case-study). • «Құпия клиент» әдісі. • STAR-техникасының элементтері бар мінез-құлықтық сұхбат (Situation–Task–Action–Result). 2. Коммуникабельділік Бағалау нысандары: • Рөлдік ойын (қоңырау немесе чат симуляциясы). • Диалогтың аудиожазбасы, кейіннен сарапшының талдауымен. • Шағын топтардағы тұлғааралық өзара әрекеттесуді бағалау. Бағалау әдістері:

	• Сараптамалық бағалау әдісі. • «Коммуникативті толеранттылық» тесті (В. Бойко). • Клиенттердің өтініштерінің аудиожазбаларын талдау әдісі. 3. Стресске төзімділік Бағалау нысандары: • Жағдайларды стресс-тестілеу (күтпеген жүктеме элементтері, өтініштердің жоғары қарқындылығын имитациялау). • Психологиялық тестілеу (Холмс-Раге, Люшер сауалнамалары, HSE Stress Indicator). • Емтихан немесе рөлдік ойын кезіндегі мінез-құлықты бақылау. Бағалау әдістері: • Мінез-құлықтық сұхбат әдісі. • Өмірбаяндық талдау әдісі (стресстік жағдайлардағы жұмыс тәжірибесін талдау). • Эмоционалды тұрақтылыққа арналған шағын тесттер. 4. Ұйымшылдық және тәртіп Бағалау нысандары: • Портфолионы бағалау (есептер, чек-парақтар, мерзімдерді сақтау). • Өзін-өзі басқаруға арналған тест (құрылымдылық, ұқыптылық). • Практикалық тапсырма кезінде бақылау. Бағалау әдістері: • Хронометраж әдісі (тапсырмаларды уақыты бойынша орындауды талдау). • Басшының сараптамалық бағалау әдісі. • Өзін-өзі бағалау және өзін-өзі есеп беру әдісі. 5. Эмоционалды интеллект Бағалау нысандары: • Психологиялық тестілеу (Д. Гоулман сауалнамасы, Холлдың EQ-тесті). • Диалогтағы вербалды емес реакцияларды бақылау. • Клиенттің эмоционалдық сигналдарын анықтай отырып, кейстерді бағалау. Бағалау әдістері: • Эмпатиялық сұхбат. • 360° кері байланыс әдісі. • Эмоционалды триггер элементтері бар рөлдік ойын. 6. Ойлау икемділігі Бағалау нысандары: • Стандартты емес жағдайларға арналған кейстер. • Когнитивті икемділік пен креативтілікке арналған тесттер (Торренс тесті, “Cognitive Flexibility Inventory”). • Нақты уақыт режимінде клиентпен қарым-қатынас сценарийінің өзгеруін имитациялау. Бағалау әдістері: • Іскерлік ойындар әдісі. • Ситуациялық тесттердегі шешімдерді талдау. • Құзыреттіліктер бойынша сұхбат (өзгерістерге бейімделу мысалдары туралы сұрақтар).

	7. Жаңа ақпаратты тез қабылдау қабілеті Бағалау нысандары: - Жаңа нұсқаулықты немесе скриптті енгізу арқылы практикалық тапсырма. - Оқытуға қабілеттілікке арналған тест (есте сақтау, зейін, қабылдау жылдамдығы). - Тағылымдама немесе тренинг нәтижелерін талдау. Бағалау әдістері: - Оқыту кезінде бақылау әдісі. - Когнитивті тесттер. - Оқытудан кейінгі тәлімгердің сараптамалық бағалау әдісі.										
Кәсіп шеңберінде бағалау жүргізуге арналған жеке құзыреттіліктер тізбесі	- Клиентке бағдарлану, - Коммуникабельділік, - Стресске төзімділік, - Ұйымшылдық және тәртіп, - Эмоционалды интеллект, - Ойлау икемділігі, - Жаңа ақпаратты тез қабылдау қабілеті										
5-тарау. «Бағалау критерийлері»											
Теориялық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына қол жеткізген кезде өтті деп есептеледі. Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.										
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90–100%	өте жақсы										
75–89%	жақсы										
70–74%	қанағаттанарлық										
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Практикалық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Практикалық кезең ең жоғары мүмкін болатын балл санының кемінде 70%-ын алған кезде өтті деп есептеледі. Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің іс-әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.										
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90–100%	өте жақсы										
75–89%	жақсы										
70–74%	қанағаттанарлық										
70%-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Жеке құзыреттіліктерді бағалауға	Бағалау бақылау, сұхбат, іскерлік ойындар және рөлдік тапсырмалар нәтижелері бойынша жүргізіледі.										

қойылатын талаптар	Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 7 негізгі жеке құзыреттіліктің 5-і бойынша оң баға: - Клиентке бағдарлану, - Коммуникативтілік, - Стресске төзімділік, - Ұйымшылдық және тәртіп, - Эмоционалды интеллект, - Ойлау икемділігі, - Жаңа ақпаратты тез қабылдау қабілеті								
Жеке құзыреттіліктерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1" data-bbox="443 521 1385 723"> <tr> <th>Оң нәтижелер саны</th><th>Құзыреттіліктер бойынша қорытынды</th></tr> <tr> <td>7-ден 7</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>7-ден 5</td><td>қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)</td></tr> <tr> <td>5-тен аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </table>	Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды	7-ден 7	өте жақсы	7-ден 5	қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)	5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды								
7-ден 7	өте жақсы								
7-ден 5	қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)								
5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)								
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды бағасын қалыптастыру сипаттамасы	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптастырылады: 1. Теориялық кезең - дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ы 2. Практикалық кезең - жалпы баллдың кемінде 70%-ы 3. Жеке құзыреттіліктер - кемінде 5 құзыреттілік расталған Біліктілікті тану нәтижесі: <table border="1" data-bbox="443 1037 1385 1160"> <tr> <th>Барлық кезеңдерді өту шарттары</th><th>Мәртебесі</th></tr> <tr> <td>Барлық талаптар орындалды</td><td>Өтті</td></tr> <tr> <td>Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады</td><td>Өтпеді</td></tr> </table>	Барлық кезеңдерді өту шарттары	Мәртебесі	Барлық талаптар орындалды	Өтті	Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады	Өтпеді		
Барлық кезеңдерді өту шарттары	Мәртебесі								
Барлық талаптар орындалды	Өтті								
Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады	Өтпеді								
Біліктілік бағдарламасын бекіту күні									

**КВАЛИФИКАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА
КӘСІБИ БІЛКІТІЛІКТІ ТАҢУ ҮШІН
«CALL-ОРТАЛЫҚ ОПЕРАТОРЫ»**

Кәсіби біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Занды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіби стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 "Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" бұйрығы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22003 болып тіркелген);

- Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптар, Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 маусымдағы № 443/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 болып тіркелген «Кәсіби біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

Тарау 1. «Жалпы ережелер»

Біліктілік бағдарламасының атауы	«Call-орталық операторы» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа ықтимал атауларына рұқсат етіледі: 4223-0-003 Байланыс орталығының байланыс операторы; 4223-0-004 Сату орталығының байланыс операторы; 4223-0-005 Байланыс жүйелерінің операторы; 4223-0-007 Оператор-телефонист; 4224-5-002 Байланыс орталығының маманы (операторы); 4224-5-004 Клиенттермен өзара әрекеттесу жөніндегі ақпараттық қызметтің қызметкері; 4224-5-005 Клиенттермен жұмыс істеу жөніндегі ақпараттық қызметтің қызметкері; 4224-5-006 Call-орталық маманы.
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - байланыс ілер және байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Пайдаланушылар туралы мекенжайлық жұмыстарды жүргізуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, өзара әрекеттесу тарихын қарауға мүмкіндік беретін өзге де ақпаратты қамтитын пайдаланушылардың деректер базасы; сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік рәсімге қатысушының әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған оның немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талапты қамтитын өтініш нысандарының бірі; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық деректер базасы; байланыс арнасы – пайдаланушы Байланыс орталығымен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - қызметтерді тұтынушылармен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі) өзара әрекеттесуде өз қызметін жүзеге асыратын дербес құрылымдық бөлімше немесе байланыс орталығының құрамына кіретін бөлімше; байланыс орталығы - кәсіпорындағы өтініштерді (сұрау салуларды, жауаптарды, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша хабардар етуге жауапты мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше; күпия ақпарат - ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе ықтимал коммерциялық құндылығы болған жағдайда, оған заңды негізде еркін қол жеткізу мүмкін

	болмаса, қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндетін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; іскерлік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СБШ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс орталығы; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (ықылас), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Kotter - Джон Коттер (John Kotter) бойынша өзгерістерді басқару әдісі, өзінің 8 қадамдық өзгерістер моделімен танымал; Lewin - Курт Левиннің (Kurt Lewin) өзгеріс моделі, «erіty – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтиды; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадты моделі (Waterfall, «сарқырама»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - міндеттерді визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарды, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау; PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гант (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, уақыт бойынша міндеттерді орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім); АНТ - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)

Call-орталық операторының кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарт және КБТО ішкі регламенті негізінде жүргізіледі	
Кәсіп коды	4224-5-003
Кәсіп атауы	Call-орталық операторы
Еңбек қызметінің түрі	Клиенттердің қашықтықтан байланыс арналары бойынша өтініштерін өңдеу
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 4-деңгейі
Еңбек функциясы	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қолдауды қамтамасыз ету
Кәсіби міндет (1-дағды)	Клиенттердің өтініштерін бекітілген сценарийлер және қызмет көрсету сапасы стандарттары бойынша өңдеу
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қамтамасыз етулерді және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: • кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар) іске қосады және пайдаланады; • интернетте ақпарат іздеуді кілт сөздерді, сүзгілерді, базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып орындайды; • электрондық поштамен жұмыс істейді: хаттарды жібереді және қабылдайды, файлдарды тіркейді, хабарламаларды қайта жібереді, хат алмасуды қалталар бойынша ұйымдастырады; • файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей біледі; • интернет-көздердің дұрыстығын тексереді, бастапқы дереккөзге, жарияланған күніне және ресурстың беделіне назар аударады; • лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ жүктейді және орнатады; • сайттардан ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-нысандарды толтырады. 2. ақпараттық деректердің үлкен массивімен жұмыс істеу Бағалау критерийлері: • деректерді әртүрлі көздерден (электрондық кестелер, дерекқорлар, құжаттар, интернет) жинайды және құрылымдайды; • электрондық кестелердегі деректерді тиісті құралдарды пайдалана отырып сұрыптайды, сүзеді және топтастырады; • ақпаратты көрнекілендіру үшін қарапайым диаграммалар мен графиктер құрады; • деректерді толықтығына, дәлдігіне және өзектілігіне тексереді; қайталанатын, айқын қателерді анықтайды және жояды; • өңделген деректер негізінде қысқаша аналитикалық жазбалар мен есептер жасайды (қорытындылармен, ұсыныстармен, көрнекілендірумен). 3. ДК және оның перифериялық құрылғыларын, кеңсе техникасын пайдалану Бағалау критерийлері: • ДК-ны қосады, қайта жүктейді және жұмысын дұрыс аяқтайды, жүйе істен шыққан жағдайда қалай әрекет ету керектігін біледі; • сыртқы құрылғыларды қосады және пайдаланады: принтер, сканер, проектор, USB-жинақтағыштар, құлақаспаптар және т.б.;

	• басып шығару параметрлерін реттей отырып, құжаттарды басып шығарады; • құжаттарды сканерлейді және қажетті форматтарда сақтайды; • қарапайым техникалық ақауларды жояды (қатып қалу, қағаздың кептелуі, қосылу мәселелері); • онлайн-кеңестер мен кездесулер өткізу үшін бейнебайланыс бағдарламаларын (Zoom, Teams, Skype және т.б.) реттейді және пайдаланады.
Білімдер	1. кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің (KPI) тізбесі және мақсатты мәндері Бағалау критерийлері: • кәсіби салада қолданылатын KPI негізгі индикаторларын тізбектейді (мысалы: тапсырмаларды орындау жылдамдығы, дәлдік, өнімділік, қызмет көрсету сапасы, мерзімдерді сақтау, клиенттердің қанағаттануы). • KPI қандай деректерден (ішкі есептер, CRM-жүйелер, кері байланыс сауалнамалары және т.б.) қалыптасатынын және олардың қалай есептелетінін түсіндіреді. • кәсіпорында KPI бағалауға кімдер жауапты екенін (басшы, HR бөлімі, автоматты бағалау жүйесі) және нәтижелердің сыйақыға немесе мансаптық өсуге қалай әсер ететінін сипаттайды. • белгіленген KPI көрсеткішінен ауытқудың қызметкердің немесе бөлімнің жұмысына әсер ету мысалдарын келтіреді. 2. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері Бағалау критерийлері: • іскерлік қарым-қатынастың негізгі нормаларын (сыпайылық, құрмет, айқындық, дұрыс лексика, сұхбаттасушыны тыңдай білу) түсіндіреді; • сөйлеу этикетінің базалық формаларын (сәлемдесу, кешірім сұрау, алғыс айту, қоштасу) қолданады; • іскерлік қарым-қатынастың арналар бойынша ерекшеліктерін ажыратады: ауызша (жеке, телефон арқылы) және жазбаша (электрондық пошта, мессенджерлер); • жанжалды немесе стресстік жағдайда дұрыс мінез-құлық білімін көрсетеді, кәсіби стильдер мен сөйлеу нормаларын сақтайды. 3. клиенттердің өтініштерін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерімен жұмыс істеу кезіндегі сценарийлер мен нұсқаулықтарды біледі (сәлемдесу, қажеттілікті анықтау, нақтылау сұрақтары, жауап беру, коммуникацияны аяқтау); • типтік сұрауларға жауап беру үлгілерін пайдаланады, оларды клиенттің нақты жағдайына бейімдей біледі; • өтініштерді өңдеудің регламенттелген мерзімдерін біледі және оларды мамандандырылған БҚ-да (CRM, дерекқор, билеттер жүйесі) тіркейді; • жоғары деңгейге беруді талап ететін жағдайларды анықтайды және берудің белгіленген тәртібін (эскалация) пайдаланады; • нұсқаулықтар шеңберінде қиын және наразы клиенттермен өзара әрекеттесу әдістерін біледі, дұрыстықты сақтайды және іскерлік этиканы ұстанады;

	- қолданыстағы регламенттер мен нұсқаулықтарға сүйене отырып, стандартты емес жағдайларда өтініштерді өңдеу рәсімдерінде бағдарланады. 4. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасы Бағалау критерийлері: - ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңына сәйкес тұтынушылардың негізгі құқықтарын және сатушының (орындаушының) міндеттерін тізбектейді; - тауарды қайтару, айырбастау және қызмет көрсетудің стандартты рәсімдерін, оның ішінде мерзімдері мен шарттарын атайды; - тұтынушылар тарапынан шағымдар мен наразылықтарды қарау тәртібін, оларды тіркеу қажеттілігін және жауапты тұлғаларды қоса алғанда, сипаттайды. - тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайда кәсіпорын үшін заңнамада қандай салдарлар қарастырылғанын (айыппұлдар, уәкілетті органдардың нұсқамалары, беделдік тәуекелдер) түсінеді.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиентке қашықтықтан байланыс арналары арқылы өзекті ақпарат беру
Дағдылар	1. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтеріне клиенттердің қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру Бағалау критерийлері: - клиентпен байланыс орнатады, сыпайылық, зейінділік және көмектесуге дайындығын көрсетеді; - клиенттің қажеттіліктерін анықтау үшін ашық және нақтылаушы сұрақтар қояды; - тыңдайды, клиенттің негізгі сұрауларын дәл тіркейді және түсінгенін растау үшін қайта тұжырымдайды; - клиенттің қажеттіліктерін шешуге баса назар аудара отырып, өнімді/қызметті таныстырады; - түсінікті және сенімді дәлелдерді қолдана отырып, клиент үшін артықшылықтарды түсіндіреді. 2. клиенттердің кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдау кезіндегі сұрақтарына және қарсылықтарына жауап беру Бағалау критерийлері: - клиенттің сұрақтары мен қарсылықтарының мәнін түсінеді, қорғаныс реакциясын көрсетпей, мәнін түсінгенін көрсетеді; - қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолданады (мысалы, «ИӘ – БІРАҚ» әдісі, «қайта тұжырымдау» әдісі, «себебін нақтылау» және т.б.); - клиенттің сұранысына сүйене отырып, өнімнің/қызметтің негізделген балама нұсқаларын қолдайды; - клиенттің сұраныстарына сүйене отырып, өнімнің/қызметтің балама нұсқаларын ұсынады; - қарсылықтарды талқылағаннан кейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды. 3. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудегі жанжалды және күрделі жағдайларды тегістеу Бағалау критерийлері: - клиенттің шиеленісі мен наразылығының вербалды және вербалды емес белгілерін таниды;

	• эмоцияларды бақылайды және күрделі жағдайларда кәсіби үнді және құрметті мінез-құлықты сақтайды; • клиентке жанашырлық білдіреді, жағдайды ушықтырмай көмектесуге дайындығын білдіреді; • клиент пен кәсіпорынның мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдерді ұсынады; • өзара әрекеттесуді оң нотада аяқтайды, өтініш үшін алғыс білдіреді, мәселенің шешілгенін растайды, одан әрі көмек ұсынады.
Білімдер	1. клиенттерге қызмет көрсету және кеңес беру кезінде қолданылатын байланыс орталықтарына арналған бағдарламалық шешімдердің функционалдық мүмкіндіктері Бағалау критерийлері: • байланыс орталығында бағдарламалық шешімдерді пайдалану мақсаттарын түсіндіреді (қоңырауларды өңдеу, чат-қолдау, CRM және т.б.); • бағдарламалардың мысалдарын келтіреді, олардың қай жерде және қалай қолданылатынын түсіндіреді; • функционалдық модульдерді сипаттайды: қоңырауларды автоматты бағыттау (ACD), сөйлесулерді жазу, IVR, білім базасымен және CRM-мен интеграция, есептілік және аналитика; • кемінде 2–3 бағдарламалық шешімді атайды және қысқаша сипаттайды; • әртүрлі шешімдердің функционалдық мүмкіндіктерін салыстырады, қандай бағдарламалар шағын, орта және ірі бизнеске сәйкес келетінін түсінеді; • негізгі функцияларда бағдарланады: қоңырауды қабылдау, өтінішті тіркеу, клиент туралы ақпаратты тіркеу. 2. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері: • клиенттік қарсылықтардың түрлерін біледі (баға, күмән, сенім, қажеттіліктер); • қарсылықтармен жұмыс істеу кезеңдерін біледі: тыңдау → түсіну → нақтылау/келісу → шешім ұсыну; • дәлелді жауап беруді және өнімді таныстыруды біледі; • типтік қателерді біледі (бөлу, қысым көрсету, клиенттің пікірін жоққа шығару); • тиімді коммуникацияның базалық принциптерін біледі (айқындық, ізгі ниет, сенімділік). 3. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасы Бағалау критерийлері: • дербес деректердің не екенін және оларды өңдеу принциптерін біледі; • клиенттің құқықтарын және компанияның деректерді қорғау жөніндегі міндеттерін түсінеді; • деректерді қорғау жөніндегі ұйымның міндеттерін сипаттайды; • деректерді өңдеуге келісім алу тәртібін біледі; • қорғау шараларына қойылатын талаптарды және дербес деректерді сақтау/жою ережелерін түсінеді

Кәсіби міндет (дағды 3)	Ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен бағдарламалар мен дерекқорларға енгізу
Дағдылар	1. ақпаратты енгізу, іздеу және жаңарту құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: • цифрлық және/немесе аналогтық құралдарды (дерекқорлар, іздеу жүйелері, кестелер, нысандар) таңдайды және пайдаланады; • тапсырмалар мен шарттарға байланысты ақпаратты енгізу, іздеу немесе жаңарту құралдарын таңдайды; • ақпаратты жоғары дәлдікпен және жылдамдықпен іздейді және өңдейді, тиісті көздер мен деректерді табады; • күрделі тапсырмаларды шешу үшін бірнеше құралды жиынтықта (мысалы, іздеу жүйесінің, кестенің және облыстық қойманың комбинациясы) пайдаланады. 2. деректерді кәсіпорынның бекітілген регламенттеріне сәйкес мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етулер мен дерекқорларға енгізу Бағалау критерийлері: • деректерді сыртқы көмексіз енгізеді, кәсіби БҚ/ДҚ шегінде процесті өз бетінше бастайды және аяқтайды; • деректерді енгізу бекітілген регламенттерге, нұсқаулықтарға және форматтарға сәйкес келеді; • толтыру кезінде белгіленген форматтар мен стандарттарды сақтайды; • деректердегі қателерді олар анықталған кезде түзетеді, үлгілерді, автоматты толтыруды, жылдам пернелерді және т.б. пайдаланады. 3. анықталған сәйкессіздіктер немесе қателер туралы жауапты тұлғаларға хабарлау Бағалау критерийлері: • ақпараттағы сәйкессіздіктерді немесе қателерді анықтайды (қайталанатындар, өткізіп алулар, форматтың сәйкес келмеуі, қате деректемелер); • жауапты тұлғаларға хабарлаудың белгіленген алгоритмін пайдаланады; • ақпаратты жауапты тұлғаларға жазбаша немесе электрондық түрде береді; • іскерлік қарым-қатынас және қызметтік бағыныстылық ережелерін сақтайды; • жауапты тұлғаларға хабарлау қажеттілігі туралы шешім қабылдайды. 4. бастапқы құжаттардан (өтінімдер, есептер, нысандар) ақпарат алу Бағалау критерийлері: • бастапқы құжаттардың (өтінімдер, есептер, нысандар) мазмұнын оқиды және түсінеді; • негізгі мәліметтерді (мерзімдер, саны, деректемелер, көрсеткіштер) бөліп көрсетеді; • құжаттарды толықтығына және дұрыс толтырылуына тексереді (қажет болған жағдайда қолтаңбалардың, күндердің, кодтардың, мөрлердің болуы); • қойылған міндетке сәйкес қажетті ақпаратты жүйелейді және іріктейді; • құжаттармен жұмыс істеу тәртібін сақтайды (регламент, құпиялылық, сақтаудың ұқыптылығы)

Білімдер	1. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етудің мақсатын біледі (CRM, өтініштерді есепке алу жүйелері, білім базалары және т.б.); • бағдарламаның функционалында бағдарланады (өтінімдерді іздеу, тіркеу және өңдеу, өтініштер тарихын жүргізу, есептерді қалыптастыру); • кәсіпорын регламенттеріне сәйкес жүйеде жұмыс істеу тәртібін біледі; • бағдарламада өңделетін және сақталатын ақпарат түрлерін ажыратады (клиент деректері, өтінімдер, есептер, аналитика); • бағдарламалық қамтамасыз етуде жұмыс істеу кезінде деректерді қорғау және құпиялылық талаптары туралы хабардар. 2. клиенттердің өтініштерін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерімен жұмыс істеу кезіндегі сценарийлер мен нұсқаулықтарды біледі (сәлемдесу, қажеттілікті анықтау, нақтылау сұрақтары, жауап беру, коммуникацияны аяқтау); • типтік сұрауларға жауап беру үлгілерін пайдаланады, оларды клиенттің нақты жағдайына бейімдей біледі; • өтініштерді өңдеудің регламенттелген мерзімдерін біледі және оларды мамандандырылған БҚ-да (CRM, дерекқор, билеттер жүйесі) тіркейді; • жоғары деңгейге беруді талап ететін жағдайларды анықтайды және берудің белгіленген тәртібін (эскалация) пайдаланады; • нұсқаулықтар шеңберінде қиын және наразы клиенттермен өзара әрекеттесу әдістерін біледі, дұрыстықты сақтайды және іскерлік этиканы ұстанады; • қолданыстағы регламенттер мен нұсқаулықтарға сүйене отырып, стандартты емес жағдайларда өтініштерді өңдеу рәсімдерінде бағдарланады. 3. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ақпаратты және дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың негізгі нормаларын біледі; • клиенттердің деректерінің құпиялылығы мен қорғалуына қойылатын талаптарды сақтайды; • ақпараттық жүйелер операторларының құқықтары мен міндеттерін біледі; • заңнаманы бұзу немесе бұзу қаупі бар жағдайларды анықтайды және белгіленген тәртіппен жауапты тұлғаларға уақтылы хабарлайды
Еңбек функциясы 2	Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттің техникалық қолдауға өтініші бойынша кеңес беру
Дағдылар	1. техникалық проблемалардың туындау себептерін анықтау және оларды талап етілетін мерзімде жою Бағалау критерийлері:

	• проблеманы талдайды (тек сыртқы көріністерін ғана емес, түпкі себебін анықтайды); • анықталған проблемаларды растау үшін диагностикалық құралдар мен білім базаларын пайдаланады; • мерзімдерді, ресурстарды және тәуекелдерді ескере отырып, бірнеше балама шешімдер ұсынады; • болашақта қайта пайдалану үшін проблеманы жою барысын құжаттайды; • проблеманы өз бетінше жояды немесе іргелес мамандармен өзара әрекеттесуді үйлестіреді. 2. клиент техникалық қолдауға жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • нақтылаушы сұрақтар арқылы клиенттің жасырын немесе әлеуетті қажеттіліктерін анықтайды; • клиенттің сұранысын типтік сценарийлермен және ықтимал кеңейтілген қызметтермен сәйкестендіреді; • кешенді шешім ұсынады (клиент жұмысын алдын алуды және оңтайландыруды қоса); • нормативтік құжаттарға, ішкі стандарттарға және клиент үшін практикалық пайдаға сүйене отырып, ұсыныстарды дәлелдейді; • жүйеде анықталған қосымша сұраныстарды және келісілген шешімдерді тіркейді. 3. клиент техникалық қолдауға жүгінген кезде тапсырмалардың орындалуының уақтылылығы мен сапасын бақылау құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: • бірнеше мониторинг құралдарымен жұмыс істейді (CRM, Service Desk, білім базалары, аналитикалық панельдер); • проблеманы шешу мерзімдерін, мәртебелерін және толықтығын тексереді; • белгіленген SLA/регламенттерден ауытқуларды анықтайды және бұзушылықтарды тіркейді; • мониторинг нәтижелері бойынша аналитикалық ақпарат дайындайды (есеп, жиынтық, диаграмма); • талдау негізінде клиентті сүйемелдеу процесіне түзетулер енгізеді; • өтініш бойынша барлық әрекеттердің ашықтығы мен қадағалануын қамтамасыз етеді 4. клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері: • клиентке ағымдағы мәртебесі және шешімнің күтілетін мерзімдері туралы құрылымдалған ақпарат береді; • клиентке сәйкес шешімдер деңгейін таңдай отырып, бейімделген тұжырымдамаларды пайдаланады; • клиентті ықтимал кешігулер туралы ескертеді және балама нұсқаларды ұсынады; • одан әрі қолдауға дайындығын көрсете отырып, сенімді және оң өзара әрекеттесуді қолдайды; • бақылау және есептілік үшін сұраныс мәртебесі бойынша барлық коммуникацияларды жүйеде тіркейді.

Білімдер	1. клиенттердің техникалық қолдауға жүгінуін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; • құжаттардың талаптарын нақты жағдаймен салыстырады және әрекеттер алгоритмін дұрыс таңдайды; • регламенттерге сәйкес өтініштерді өңдеу мерзімдері мен сапасын сақтайды; • стандарттарды қолданудағы сәйкессіздіктерді анықтайды және жақсартуларды ұсынады. 2. клиенттердің техникалық қолдауға жүгінуін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; • сұраныстарды маршруттау және эскалациялау рәсімдерін біледі және дұрыс қолданады; • әртүрлі жағдайларда клиентпен коммуникацияның типтік сценарийлерін біледі; • нұсқаулықтардан ауытқуларды құжаттау ережелерін біледі және процестерді оңтайландыруды ұсынады. 3. ықтимал техникалық ақаулар, кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы іркілістер Бағалау критерийлері: • ақауларды өнімдерге/қызметтерге әсер ету дәрежесі және клиент үшін маңыздылығы бойынша біледі және жіктейді; • типтік іркілістерді және олардың ықтимал себептерін біледі және анықтайды; • ақаулықтың сипатын нақтылау үшін рәсімді біледі және білім базаларын, өтініштер тарихын пайдаланады; • техникалық іркілістердің ықтимал салдарын болжайды және олар туралы клиентке немесе іргелес бөлімшелерге хабарлайды. 4. техникалық ақаулар мен іркілістерді жою әдістері. Бағалау критерийлері: • проблемаларды диагностикалау және жою алгоритмдерін біледі; • ақаулықтарды жою үшін қолданылатын құралдар мен бағдарламалық құралдарды біледі; • өнімнің немесе қызметтің жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру тәртібін біледі.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Кәсіпорынның тиісті бөлімшесінің клиенттің техникалық қолдауға жүгінуі бойынша шешім қабылдауын ұйымдастыру
Дағдылар	1. ақпараттық деректердің үлкен массивімен жұмыс істеу Бағалау критерийлері: • әртүрлі дереккөздерден (электрондық кестелер, дерекқорлар, құжаттар, интернет) деректерді жинайды және құрылымдайды; • тиісті құралдарды пайдалана отырып, электрондық кестелердегі деректерді сұрыптайды, сүзеді және топтастырады; • ақпаратты көрнекілендіру үшін қарапайым диаграммалар мен графиктер құрады; • деректерді толықтығына, дәлдігіне және өзектілігіне тексереді; қайталанатын, айқын қателерді анықтайды және жояды;

	• өңделген деректер негізінде қысқаша аналитикалық жазбалар мен есептер жасайды (қорытындылармен, ұсыныстармен, визуализациямен). 2. клиенттің техникалық қолдауға жүгінуін өңдеу кезінде әріптестермен жұмысты үйлестіру және келісу Бағалау критерийлері: • басымдықтар мен SLA-ны ескере отырып, бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесуді ұйымдастырады; • қатысушылардың құзыреттілігі мен бөлімшелердің ресурстарын ескере отырып, міндеттерді бөледі; • жұмыстарды орындау мерзімдерін, тәртібін және бақылау нүктелерін келіседі; • келіспеушілік тәуекелдерін анықтайды және оларды келіссөздер/эскалация арқылы жояды; • жүйеде келісімдердің тіркелуін қамтамасыз етеді (хаттама, тапсырма, түсініктеме). 3. жағдайдың шарттарына сәйкес өз әрекеттерін түзету Бағалау критерийлері: • жаңа жағдайлар пайда болған немесе деректер нақтыланған кезде әрекеттерді жедел бейімдейді; • өтініштің шұғылдығы мен маңыздылығын ескере отырып, жоспар мен басымдықтарды реттейді; • өзгерістердің ықтимал салдарын болжайды және әріптестеріне балама шешім нұсқаларын ұсынады; • белгісіздік жағдайында жұмыстың қажетті сапасын және процесті бақылауды сақтайды; • одан әрі талдау және процестерді жақсарту үшін қабылданған өзгерістерді құжаттайды. 4. клиенттің техникалық қолдауға жүгінуі және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу Бағалау критерийлері: • ақпараттық жүйеге толық, дұрыс және құрылымдалған деректерді енгізеді; • регламент, жазу форматтары және жіктеу стандарттары бойынша талаптарды сақтайды; • енгізілген деректерді өзін-өзі тексереді және анықталған қателерді жояды; • сұраныс мәртебесі өзгерген кезде ақпараттың өзектілігін қамтамасыз етеді; • бақылау және талдау үшін енгізілген деректер негізінде есептілік/жинақтар қалыптастырады
Білімдер	1. клиенттердің техникалық қолдауға жүгінуін өңдеу саласындағы кәсіпорынның әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; • құжаттардың талаптарын нақты жағдаймен салыстырады және әрекеттер алгоритмін дұрыс тандайды; • регламенттерге сәйкес өтініштерді өңдеу мерзімдері мен сапасын сақтайды;

	• стандарттарды қолданудағы сәйкессіздіктерді анықтайды және жақсартуларды ұсынады. 2. клиенттердің техникалық қолдауға жүгінуін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; • сұраныстарды маршруттау және эскалациялау рәсімдерін біледі және дұрыс қолданады; • әртүрлі жағдайларда клиентпен коммуникацияның типтік сценарийлерін біледі; • нұсқаулықтардан ауытқуларды құжаттау ережелерін біледі және процестерді оңтайландыруды ұсынады. 3. ықтимал техникалық ақаулар, кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы іркілістер Бағалау критерийлері: • ықтимал ақаулардың жіктелуін біледі (маңыздылығы, туындау көзі, әсер ету аймағы бойынша); • типтік және типтік емес іркілістердің белгілері мен сипаттамалық симптомдарын біледі; • клиент пен кәсіпорын жұмысы үшін ақаулардың себептері мен салдары арасындағы өзара байланысты түсінеді; • іркілістердің туындауының тарихи жағдайлары мен типтік сценарийлері туралы білімдерді меңгерген; • ақаулықтардың әртүрлі санаттарын жою кезінде қандай бөлімшелер мен ресурстар тартылатынын біледі. 4. техникалық ақаулар мен іркілістерді жою әдістері Бағалау критерийлері: • проблемаларды диагностикалау және жою алгоритмдерін біледі; • ақаулықтарды жою үшін қолданылатын құралдар мен бағдарламалық құралдарды біледі; • өнімнің немесе қызметтің жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру тәртібін біледі. 5. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; • субъектілердің құқықтары мен ұйымдардың міндеттерін біледі; • қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; • заң бұзушылықтар үшін жауапкершілікті біледі. 6. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ақпаратты және дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың негізгі нормаларын біледі; • клиенттердің деректерінің құпиялылығы мен қорғалуы бойынша талаптарды сақтайды; • ақпараттық жүйелер операторларының құқықтары мен міндеттерін біледі;

	заңнаманы бұзу немесе бұзу тәуекелдері жағдайларын анықтайды және белгіленген тәртіппен жауапты тұлғаларға уақтылы хабарлайды.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Клиенттің техникалық қолдауға жүгінуі бойынша шешім қабылдаудың уақтылылығын бақылау
Дағдылар	1. клиенттің техникалық қолдауға жүгінуін өңдеу кезінде әріптестермен жұмысты үйлестіру және келісу Бағалау критерийлері: - басымдықтар мен SLA-ны ескере отырып, бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесуді ұйымдастырады; - қатысушылардың құзыреттілігі мен бөлімшелердің ресурстарын ескере отырып, міндеттерді бөледі; - жұмыстарды орындау мерзімдерін, тәртібін және бақылау нүктелерін келіседі; - келіспеушілік тәуекелдерін анықтайды және оларды келіссөздер/эскалация арқылы жояды; - жүйеде келісімдердің тіркелуін қамтамасыз етеді (хаттама, тапсырма, түсініктеме). 2. клиент техникалық қолдауға жүгінген кезде тапсырмалардың орындалуының уақтылылығы мен сапасын бақылау құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: - бірнеше мониторинг құралдарымен жұмыс істейді (CRM, Service Desk, білім базалары, аналитикалық панельдер); - проблеманы шешу мерзімдерін, мәртебелерін және толықтығын тексереді; - белгіленген SLA/регламенттерден ауытқуларды анықтайды және бұзушылықтарды тіркейді; - мониторинг нәтижелері бойынша аналитикалық ақпарат дайындайды (есеп, жиынтық, диаграмма); - талдау негізінде клиентті сүйемелдеу процесіне түзетулер енгізеді; - өтініш бойынша барлық әрекеттердің ашықтығы мен қадағалануын қамтамасыз етеді. 3. жағдайдың шарттарына сәйкес өз әрекеттерін түзету Бағалау критерийлері: - жаңа жағдайлар пайда болған немесе деректер нақтыланған кезде әрекеттерді жедел бейімдейді; - өтініштің шұғылдығы мен маңыздылығын ескере отырып, жоспар мен басымдықтарды реттейді; - өзгерістердің ықтимал салдарын болжайды және әріптестеріне балама шешім нұсқаларын ұсынады; - белгісіздік жағдайында жұмыстың қажетті сапасын және процесті бақылауды сақтайды; - одан әрі талдау және процестерді жақсарту үшін қабылданған өзгерістерді құжаттайды. 4. клиенттің техникалық қолдауға жүгінуі және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу Бағалау критерийлері: - ақпараттық жүйеге толық, дұрыс және құрылымдалған деректерді енгізеді;

	• регламент, жазу форматтары және жіктеу стандарттары бойынша талаптарды сақтайды; • енгізілген деректерді өзін-өзі тексереді және анықталған қателерді жояды; • сұраныс мәртебесі өзгерген кезде ақпараттың өзектілігін қамтамасыз етеді; • бақылау және талдау үшін енгізілген деректер негізінде есептілік/жинақтар қалыптастырады.
Білімдер	1. клиенттердің техникалық қолдауға жүгінуін өңдеу саласындағы кәсіпорынның әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; • құжаттардың талаптарын нақты жағдаймен салыстырады және әрекеттер алгоритмін дұрыс тандайды; • регламенттерге сәйкес өтініштерді өңдеу мерзімдері мен сапасын сақтайды; • стандарттарды қолданудағы сәйкессіздіктерді анықтайды және жақсартуларды ұсынады. 2. клиенттердің техникалық қолдауға жүгінуін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; • сұраныстарды маршруттау және эскалациялау рәсімдерін біледі және дұрыс қолданады; • әртүрлі жағдайларда клиентпен коммуникацияның типтік сценарийлерін біледі; • нұсқаулықтардан ауытқуларды құжаттау ережелерін біледі және процестерді оңтайландыруды ұсынады.
Кәсіби міндет (дағды 4)	Клиенттің техникалық қолдауға жүгінуі бойынша қабылданған шешім туралы жауапты қалыптастыру
Дағдылар	1. клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері: • клиентке ағымдағы мәртебесі және шешімнің күтілетін мерзімдері туралы құрылымдалған ақпарат береді; • клиентке сәйкес шешімдер деңгейін таңдай отырып, бейімделген тұжырымдамаларды пайдаланады; • клиентті ықтимал кешігулер туралы ескертеді және балама нұсқаларды ұсынады; • одан әрі қолдауға дайындығын көрсете отырып, сенімді және оң өзара әрекеттесуді қолдайды; • бақылау және есептілік үшін сұраныс мәртебесі бойынша барлық коммуникацияларды жүйеде тіркейді. 2. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қамтамасыз етуді және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: • кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар) іске қосады және пайдаланады;

	• кілт сөздерді, сүзгілерді, базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып, интернетте ақпарат іздейді; • электрондық поштамен жұмыс істейді: хаттарды жібереді және қабылдайды, файлдарды тіркейді, хабарламаларды қайта жібереді, хат алмасуды қалталар бойынша ұйымдастырады; • файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады; • интернет-дереккөздердің дұрыстығын тексереді, бастапқы дереккөзге, жарияланған күніне және ресурстың беделіне назар аударады; • лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ жүктейді және орнатады; • сайттардан ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-нысандарды толтырады. 3. клиенттің техникалық қолдауға жүгінуі және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу Бағалау критерийлері: • ақпараттық жүйеге толық, дұрыс және құрылымдалған деректерді енгізеді; • регламент, жазу форматтары және жіктеу стандарттары бойынша талаптарды сақтайды; • енгізілген деректерді өзін-өзі тексереді және анықталған қателерді жояды; • сұраныс мәртебесі өзгерген кезде ақпараттың өзектілігін қамтамасыз етеді; • бақылау және талдау үшін енгізілген деректер негізінде есептілік/жинақтар қалыптастырады 4. клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері: • клиентке ағымдағы мәртебесі және шешімнің күтілетін мерзімдері туралы құрылымдалған ақпарат береді; • клиентке сәйкес шешімдер деңгейін таңдай отырып, бейімделген тұжырымдамаларды пайдаланады; • клиентті ықтимал кешігулер туралы ескертеді және балама нұсқаларды ұсынады; • одан әрі қолдауға дайындығын көрсете отырып, сенімді және оң өзара әрекеттесуді қолдайды; • бақылау және есептілік үшін сұраныс мәртебесі бойынша барлық коммуникацияларды жүйеде тіркейді.
Білім	1. техникалық қолдау үшін клиенттердің өтініштерін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; • сұраныстарды бағыттау және эскалациялау рәсімдерін біледі және дұрыс қолданады; • әртүрлі жағдайларда клиентпен қарым-қатынастың типтік сценарийлерін біледі; • нұсқаулықтардан ауытқуларды құжаттау ережелерін біледі және процестерде оңтайландыруды ұсынады.

	2. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын және оларды жағдайды ескере отырып қолдану ережелерін біледі (ресми хат алмасу, телефонмен сөйлесу, онлайн-чат); • клиенттермен өзара әрекеттесудің стандартты және стандартты емес жағдайларында дұрыс тұжырымдамалардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сөз тіркестері, қарым-қатынас стилі мен тоны арасындағы айырмашылықтарды біледі, ережелерді бұзудың салдарын түсіндіре алады; • жанжалды жағдайларда конструктивті қарым-қатынас принциптерін біледі (бейтарап тұжырымдамалар, дәлелдеу ережелері). 3. техникалық қолдау үшін өтініштерді өңдеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері: • өтініштерді өңдеудің толық циклін біледі: тіркеу, жіктеу, бағыттау, шешу және жабу тәртібі; • өтініштерді орындау мерзімдеріне қойылатын талаптарды біледі және оларды белгіленген SLA және кәсіпорын регламенттерімен сәйкестендіре алады; • қызмет көрсету сапасының критерийлерін біледі (шешімнің толықтығы, коммуникацияның дұрыстығы, уақтылылығы) және оларды мысалдармен түсіндіре алады; • бөлімшелер мен орындаушылар арасындағы жауапкершілікті бөлуді біледі, өкілеттіктердің қиылысу аймақтарын түсінеді; • мерзімдер бұзылған немесе стандартты емес жағдайлар туындаған кезде өтініштерді эскалациялау тәртібі туралы хабардар. 4. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; • субъектілердің құқықтары мен ұйымдардың міндеттерін біледі; • қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; • заң бұзушылықтар үшін жауапкершілікті біледі. 5. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ақпаратты және дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың негізгі нормаларын біледі; • клиенттер деректерінің құпиялылығы мен қорғалуына қойылатын талаптарды сақтайды; • ақпараттық жүйелер операторларының құқықтары мен міндеттерін біледі; • заңнаманы бұзу немесе бұзу қаупі бар жағдайларды анықтайды және белгіленген тәртіппен жауапты тұлғаларға уақтылы хабарлайды. 6. банктік және/немесе коммерциялық құпияның негізгі ұғымдары Бағалау критерийлері:

	• «банктік құпия», «коммерциялық құпия» ұғымдарына дұрыс анықтама береді; • қандай ақпараттың осы құпия түрлеріне жататынын біледі; • таратуға қойылатын шектеулерді және бұзушылық үшін жауапкершілікті біледі.
Кәсіби міндет (5-дағды)	Ақпаратты кәсіпорындар белгілеген тәртіппен бағдарламалар мен дерекқорларға енгізу
Дағдылар	1. клиенттің техникалық қолдау үшін өтініші бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: • бірнеше мониторинг құралдарымен жұмыс істейді (CRM, Service Desk, білім базалары, аналитикалық панельдер); • мәселені шешу мерзімдерін, мәртебелерін және толықтығын тексереді; • белгіленген SLA/регламенттерден ауытқуларды анықтайды және бұзушылықтарды тіркейді; • мониторинг нәтижелері бойынша аналитикалық ақпарат дайындайды (есеп, жиынтық, диаграмма); • талдау негізінде клиентті сүйемелдеу процесіне түзетулер енгізеді; • өтініш бойынша барлық әрекеттердің ашықтығы мен қадағалануын қамтамасыз етеді 2. деректердің тұтастығы мен өзектілігін тексеру, анықталған дәлсіздіктерді немесе қайталанатын жазбаларды жою Бағалау критерийлері: • енгізілген деректерді толықтығына, тұтастығына және белгіленген форматтарға сәйкестігіне тексереді; • қайталанатын немесе қарама-қайшы жазбаларды анықтайды және жояды, қателерді түзетеді; • жаңа деректердің бұрыннан бар деректермен өзара байланысын талдайды және олардың келісілгендігін қамтамасыз етеді; • енгізілген барлық түзетулерді құжаттайды және жүйелік проблемалар туралы жауапты бөлімшелерге хабарлайды; • ақпаратты енгізу кезінде қайталанатын қателердің алдын алу бойынша ұсыныстар қалыптастырады. 3. ДК және оның перифериялық құрылғыларын, кеңсе техникасын пайдалану Бағалау критерийлері: • ДК-ны қосады, қайта жүктейді және жұмысын дұрыс аяқтайды, жүйе ілулі қалған кезде қалай әрекет ету керектігін біледі; • сыртқы құрылғыларды қосады және пайдаланады: принтер, сканер, проектор, USB-жинақтағыштар, құлақаспаптар және т.б.; • басып шығару параметрлерін реттей отырып құжаттарды басып шығарады; • құжаттарды сканерлейді және қажетті форматтарда сақтайды; • қарапайым техникалық ақауларды жояды (ілулі қалу, қағаздың кептелуі, қосылу проблемалары); • онлайн-кеңестер мен кездесулер өткізу үшін бейнебайланыс бағдарламаларын (Zoom, Teams, Skype және т.б.) реттейді және пайдаланады. 4. деректердің әрбір түрі үшін қарастырылған алгоритмдерді, оның ішінде қауіпсіздік және құпиялылық ережелерін сақтау

	Бағалау критерийлері: • деректерді енгізу, өңдеу және жаңарту алгоритмдерін олардың түріне байланысты қолданады; • клиенттік және ішкі деректермен жұмыс істеу кезінде ақпараттық қауіпсіздік және құпиялылық ережелерін сақтайды; • ақпаратты қорғау ережелерін бұзу кезіндегі тәуекелдер туралы хабардар және салдарларының мысалдарын келтіреді; • ережелердің сақталуын құжаттайды (жүйедегі белгілер, есепке алу журналдары, қауіпсіздік бойынша есептілік); • алгоритмдерді қолданудағы сәйкессіздіктерді анықтайды және хабарлайды, процестердің сенімділігін арттыру үшін жақсартуларды ұсынады.
Білім	1. клиенттерге қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етудің мақсатын біледі (CRM, өтініштерді есепке алу жүйелері, білім базалары және т.б.); • бағдарламаның функционалында бағдарланады (өтінімдерді іздеу, тіркеу және өңдеу, өтініштер тарихын жүргізу, есептерді қалыптастыру); • кәсіпорын регламенттеріне сәйкес жүйеде жұмыс істеу тәртібін біледі; • бағдарламада өңделетін және сақталатын ақпарат түрлерін ажыратады (клиент деректері, өтінімдер, есептер, аналитика); • бағдарламалық қамтамасыз етуде жұмыс істеу кезінде деректерді қорғау және құпиялылық талаптары туралы хабардар. 2. техникалық қолдау үшін клиенттердің өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; • құжаттардың талаптарын нақты жағдаймен салыстырады және әрекет алгоритмін дұрыс тандайды; • регламенттерге сәйкес өтініштерді өңдеу мерзімдері мен сапасын сақтайды; • стандарттарды қолданудағы сәйкессіздіктерді анықтайды және жақсартуларды ұсынады 3. деректерді енгізу бойынша есептілікті жүргізу әдістері Бағалау критерийлері: • есептілікті жүргізудің белгіленген нысандары мен регламенттерін біледі (электрондық журналдар, базалар, жиынтық кестелер, CRM/Service Desk-тегі есептер); • есептік құжаттаманы ресімдеу және сақтау тәртібін, оның ішінде мерзімдерін, форматын және жауапты орындаушыларды біледі; • есептік деректердің толықтығына, дұрыстығына және құрылымдылығына қойылатын талаптарды түсінеді; • есептік құжаттамамен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік және құпиялылық ережелері туралы хабардар.

Кәсіби міндет (6-дағды)	Барлық штаттан тыс жағдайлар туралы жоғары тұрған басшыны хабардар ету
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін орындау және шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесуді жүзеге асыру Бағалау критерийлері: • штаттан тыс жағдайдың фактісін жедел анықтау және растау үшін әріптестермен ақпарат алмасуды уақтылы қамтамасыз етеді; • әріптестер арасында жауапкершілік аймақтарын бөледі, инцидентті жою және тіркеу бойынша әрекеттерді келіседі; • жағдайды талқылауды бастайды, келісілген шешімді әзірлеу үшін әріптестердің ұсыныстарын жинайды; • қол жеткізілген келісімдерді және бірлескен әрекеттердің нәтижелерін жүйеде/жұмыс хат алмасуда тіркейді; • процеске қатысушылар арасындағы ықтимал келіспеушіліктерді анықтайды және оларды конструктивті шешуге ықпал етеді; • жоғары тұрған басшыға штаттан тыс жағдайдың сипаты, әріптестердің әрекеттері және қабылданған шаралар туралы толық және келісілген ақпаратты береді; • инцидентті бірлесіп талдауға дайындығын көрсетеді және одан әрі жұмысты жақсарту үшін әріптестердің тәжірибесін пайдаланады. 2. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудің жанжалды және күрделі жағдайларын тегістеу Бағалау критерийлері: • клиенттің шиеленісі мен наразылығының вербалды және вербалды емес белгілерін таниды; • эмоцияларды бақылайды және күрделі жағдайларда кәсіби тон мен құрметті мінез-құлықты сақтайды; • клиентке жанашырлық білдіреді, жағдайды ушықтырмай көмектесуге дайын екенін білдіреді; • клиент пен кәсіпорынның мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдерді ұсынады; • өзара әрекеттесуді оң нотада аяқтайды, өтініш үшін алғыс білдіреді, мәселенің шешілгенін растайды, одан әрі көмек ұсынады 3. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін клиенттерге ұсынумен өңделген өтініштер бойынша құжаттаманы жүргізу және есептілікті дайындау Бағалау критерийлері: • барлық өтініштерді, ұсыныстарды және инциденттерді тіркейді; • басшыға есеп қалыптастырады; • өтінішті талдайды, үрдістер мен проблемалық аймақтарды анықтайды; • клиенттермен өзара әрекеттесуді жақсарту және қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша басшыға ұсыныстар қалыптастырады
Білім	1. тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • сату және клиенттерге қызмет көрсету процестерін реттейтін ішкі регламенттердің, стандарттардың және әдістемелік құжаттардың мысалдарын келтіреді;

	• сату стандарттары мен кәсіпорынның басқа регламенттері (логистика, техникалық қолдау, қаржы) арасындағы өзара байланысты түсінеді; • клиенттермен жұмыс істеу әдістемелерін біледі (сегменттеу, сүйемелдеу, ұстап қалуды қоса) және оларды корпоративтік талаптарға сәйкес қолданады; • тауарлар мен қызметтерді сатуға байланысты өтініштерді өңдеу, тіркеу және құжаттау рәсімдерін біледі; • стандарттарды сақтамаудың салдарын түсіндіре алады және ауытқулар болған жағдайда әрекеттерді түзету жолдарын ұсынады 2. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері: • қарсылықтармен жұмыс істеу технологияларын біледі (мысалы: «Келісім + нақтылау», «Пайдаға бағыттау», «Логикалық дәлелдеу»); • қарсылықтар түрлері арасындағы айырмашылықтарды түсінеді (бағалық, сапалық, бәсекелестік, ұйымдастырушылық) және жауап беру стратегиясын дұрыс таңдайды; • жиі қойылатын сұрақтарға жауап беру ережелерін біледі және оларды типтік және стандартты емес жағдайларда қолданады; • диалог жүргізудің психологиялық аспектілері туралы хабардар және оларды қарым-қатынастағы шиеленісті азайту үшін қолданады; • корпоративтік қарым-қатынас стандарттарына сәйкес келетін тиімді тұжырымдамалардың мысалдарымен таныс. 3. тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері: • кәсіпорынның ақпараттық жүйелерінде тапсырыстарды тіркеу, тексеру және растау тәртібін біледі; • тапсырыстарды орындау мерзімдеріне қойылатын талаптарды және олардың SLA және ішкі нормативтермен байланысын түсінеді; • тапсырыстарды орындау сапасын бақылау ережелерін біледі (жинақтаудың толықтығы, ресімдеудің дұрыстығы, есептеулердің дәлдігі); • тапсырысты өңдеудің әрбір кезеңінде бөлімшелер арасындағы жауапкершілікті бөлу туралы хабардар; • тапсырыстармен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік, құпиялылық және клиенттік деректерді қорғау талаптарын біледі 4. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; • субъектілердің құқықтары мен ұйымдардың міндеттерін біледі; • қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; • заң бұзушылықтар үшін жауапкершілікті біледі 5. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы

	Бағалау критерийлері: • ақпаратты және дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың негізгі нормаларын біледі; • клиенттер деректерінің құпиялылығы мен қорғалуына қойылатын талаптарды сақтайды; • ақпараттық жүйелер операторларының құқықтары мен міндеттерін біледі; • заңнаманы бұзу немесе бұзу қаупі бар жағдайларды анықтайды және белгіленген тәртіппен жауапты тұлғаларға уақтылы хабарлайды
Еңбек функциясы 3	Кәсіпорын клиенттерінің шағымдары мен наразылықтарын қабылдау және тіркеу
Кәсіби міндет (1-дағды, ұсыныс)	Келіп түскен клиенттердің шағымдары мен наразылықтарын өңдеу
Дағдылар	1. наразылықтардың туындау себептерін анықтау және олар туралы тиісті бөлімшелерге хабарлау СБШ шеңберіндегі бағалау критерийлері: • шағым/наразылық бойынша ақпаратты талдайды, оның туындауының нақты себептерін (оның ішінде жүйелік) анықтайды; • анықталған себептерді құжаттайды және деректерді бейінді бөлімшеге береді; • қайталанатын жағдайлардың алдын алу үшін түпкі себептерді жою бойынша ұсыныстар тұжырымдайды; • сарапшыларды тарта отырып, жағдайды қосымша зерттеуді бастайды. 2. жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдау және қолдану Бағалау критерийлері: • жанжалдарды реттеудің бірнеше әдістерін меңгерген (келіссөздер, дәлелді түсіндіру, балама шешім ұсыну); • жағдайларды бағалайды және әрекет етудің ең нәтижелі тәсілін таңдайды; • клиентпен диалогта кәсіби тон мен эмоционалды тұрақтылықты сақтай біледі; • кәсіпорын үшін репутациялық және қаржылық тәуекелдерді барынша азайту үшін шешімдер табады. 3. клиенттің наразылық өтінішін өңдеу кезінде өз жұмысын әріптестермен үйлестіру және келісу Бағалау критерийлері: • мәселені бірлесіп шешу үшін әріптестермен және бөлімшелермен өзара әрекеттесуді құрады; • міндеттерді бөледі және өз жауапкершілік аймағы шегінде орындау мерзімдерін келіседі; • процеске қатысушыларды наразылық бойынша мәртебесі мен өзгерістері туралы хабардар етеді; • күрделі жағдайларда шешімдерді бірлесіп іздеуге дайындығын көрсетеді. 4. клиенттің наразылық өтініші бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау

	Бағалау критерийлері: • шағым/наразылық бойынша әрекеттерді орындау мерзімдері мен сапасын бақылайды; • мониторинг құралдарын пайдаланады (есепке алу жүйелері, есептілік, чек-парақтар); • белгіленген мерзімдерден немесе сапа талаптарынан ауытқуларға жауап береді; • клиентке наразылықты қарау нәтижелері туралы регламенттелген мерзімде кері байланыс қалыптастырады. 5. жағдайдың шарттарына сәйкес өз әрекеттерін түзету Бағалау критерийлері: • жаңа жағдайлар пайда болған немесе деректер нақтыланған кезде әрекеттерді жедел бейімдейді; • өтініштің шұғылдығы мен маңыздылығын ескере отырып, жоспар мен басымдықтарды түзетеді; • өзгерістердің ықтимал салдарын болжайды және әріптестерге шешімнің балама нұсқаларын ұсынады; • белгісіздік жағдайында жұмыстың қажетті сапасын және процесті бақылауды сақтайды; • одан әрі талдау және процестерді жақсарту үшін қабылданған өзгерістерді құжаттайды
Білім	1. кәсіпорынның клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу жөніндегі әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • компанияның шағымдармен және талап-арыздармен жұмыс істеу тәртібін реттейтін ішкі регламенттерін, әдістемелік нұсқауларын және стандарттарын біледі; • клиенттердің өтініштерін тіркеу, жіктеу және бағыттау рәсімдерінде бағдарланады; • талап-арыздарды ресімдеуге, қарау мерзімдеріне және есептілік нысандарына қойылатын талаптарды түсінеді; • жауапкершілік шаралары және әдістемелік нормаларды сақтамау салдары туралы хабардар. 2. клиенттермен жанжалды жағдайларды шешу алгоритмдері Бағалау критерийлері: • жанжалдар мен талап-арыздарды реттеудің стандартты алгоритмдерін біледі (өзара әрекеттесу қадамдары: мәнін анықтау, себептерін анықтау, шешімдер ұсыну, келісімдерді тіркеу, кері байланыс); • жанжалды жағдайлардың әртүрлі санаттары үшін алгоритмдерді қолданудағы айырмашылықтарды түсінеді (операциялық қателер, шарттарды түсінбеушілік, клиенттің эмоционалдық наразылығы және т.б.); • корпоративтік нұсқаулықтарда көзделген жанжалдарды бәсеңдету әдістері мен тәсілдері туралы білімді меңгерген; • жанжалды жағдайды шешудің сәттілігін анықтайтын критерийлер туралы хабардар. 3. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері:

	• ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; • субъектілердің құқықтарын және ұйымдардың міндеттерін біледі; • қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; • заң бұзушылықтар үшін жауапкершілікті біледі 4. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ақпаратты және дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың негізгі нормаларын біледі; • клиенттердің деректерінің құпиялылығы мен қорғалуына қойылатын талаптарды сақтайды; • ақпараттық жүйелер операторларының құқықтары мен міндеттерін біледі; • заңнаманы бұзу немесе бұзу қаупі бар жағдайларды анықтайды және жауапты тұлғаларды белгіленген тәртіппен уақтылы хабардар етеді. 5. банктік және/немесе коммерциялық құпияның негізгі ұғымдары Бағалау критерийлері: • «банктік құпия», «коммерциялық құпия» ұғымдарына дұрыс анықтама береді; • қандай ақпараттың осы құпия түрлеріне жататынын біледі; • таратуға шектеулерді және бұзушылық үшін жауапкершілікті біледі
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерден келіп түскен шағымдар мен талап-арыздарды тіркеу
Дағдылар	1. клиенттердің талап-арыз өтініштерін тіркеу және олардың мәртебесін түзету Бағалау критерийлері: • өтініш деректерін белгіленген есепке алу жүйесіне енгізеді (CRM, деректер базасы, тіркеу журналы); • енгізілген мәліметтердің дәлдігі мен толықтығын қамтамасыз етеді (клиенттің Т.А.Ә., күні, талап-арыздың мәні, келіп түсу арнасы және т.б.); • өтініштің мәртебесін өңдеу кезеңдеріне сәйкес уақтылы өзгертеді; • деректердің өзектілігін қадағалайды және ақпараттың қайталануын болдырмайды 2. клиенттің талап-арыз өтінішін өңдеу кезінде өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу Бағалау критерийлері: • мәселені бірлесіп шешу үшін әріптестермен және бөлімшелермен өзара әрекеттесуді құрады; • өз жауапкершілік аймағы шегінде міндеттерді бөледі және орындау мерзімдерін келіседі; • процесс қатысушыларын талап-арыз бойынша мәртебесі мен өзгерістері туралы хабардар етеді; • күрделі жағдайларда бірлесіп шешім іздеуге дайындығын көрсетеді 3. клиенттің талап-арыз өтініші бойынша міндеттердің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау

	Бағалау критерийлері: • шағым/талап-арыз бойынша әрекеттерді орындау мерзімдері мен сапасын бақылайды; • мониторинг құралдарын пайдаланады (есепке алу жүйелері, есептілік, чек-парақтар); • белгіленген мерзімдерден немесе сапа талаптарынан ауытқуларға жауап береді; • регламенттелген мерзімдерде клиентке талап-арызды қарау нәтижелері туралы кері байланыс қалыптастырады 4. клиентке оның талап-арыз өтініші бойынша қабылданған шешім туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері: • клиентті регламентпен белгіленген мерзімдерде хабардар етеді; • шешім туралы ақпаратты түсінікті, дұрыс және кәсіби түрде жеткізеді; • клиенттің ақпаратты алғанын растайды (ауызша, жазбаша немесе жүйеде); • клиентке одан әрі әрекет ету тәртібін немесе шағымдану мүмкіндіктерін түсіндіреді
Білім	1. ұйымның клиенттердің шағымдары мен талап-арыздарын тіркеу тәртібіне қойылатын талаптары Бағалау критерийлері: • өтініштерді тіркеу ережелерін біледі (бастапқы есепке алу, нөмір беру, жіктеу); • талап-арыздарды тіркеу мен бағыттаудың рұқсат етілген мерзімдері туралы хабардар; • тіркеу тәртібін бұзғаны үшін жауапкершілікті түсінеді. 2. техникалық қолдау үшін өтініштерді өңдеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері: • техникалық қолдауға арналған өтінімдерді қабылдау және жіктеу алгоритмдерін біледі; • қызмет бойынша өтініш пен техникалық инцидент арасындағы айырмашылықты түсінеді; • өтініштердің регламенттік мерзімдері мен басымдылық деңгейлерінде бағдарланады 3. ұйымның іс қағаздарын жүргізу ережелері Бағалау критерийлері: • талап-арыздарға байланысты қызметтік құжаттарды ресімдеу тәртібі туралы білімді меңгерген; • өтініштерді сақтау және мұрағаттау талаптарын біледі; • құжаттарды бөлімшелер арасында беру тәртібін түсінеді 4. ұйымда қабылданған сапа стандарттары Бағалау критерийлері: • қызмет көрсету сапасының негізгі көрсеткіштерін біледі (жауап беру мерзімдері, жауаптың толықтығы, клиенттің қанағаттануы); • клиенттермен қарым-қатынас жасаудың корпоративтік стандарттарында бағдарланады; • шағымдар мен талап-арыздарды өңдеу сапасын бағалау критерийлері туралы хабардар
Кәсіби міндет (дағды 3)	Клиенттің талап-арыз өтініші бойынша шешім қабылдауды ұйымдастыру

Дағдылар	1. жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдау және қолдану Бағалау критерийлері: • жанжалдарды реттеудің бірнеше әдістерін меңгерген (келіссөздер, дәлелді түсіндіру, балама шешім ұсыну); • жағдайларды бағалайды және әрекет етудің ең тиімді тәсілін таңдайды; клиентпен диалогта кәсіби үнді және эмоционалды тұрақтылықты сақтай біледі; кәсіпорын үшін репутациялық және қаржылық тәуекелдерді азайту үшін шешімдер табады 2. клиенттің талап-арыз өтінішін өңдеу кезінде өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу Бағалау критерийлері: • мәселені бірлесіп шешу үшін әріптестермен және бөлімшелермен өзара әрекеттесуді құрады; • өз жауапкершілік аймағы шегінде міндеттерді бөледі және орындау мерзімдерін келіседі; • процесс қатысушыларын талап-арыз бойынша мәртебесі мен өзгерістері туралы хабардар етеді; • күрделі жағдайларда бірлесіп шешім іздеуге дайындығын көрсетеді 3. клиенттің талап-арыз өтініші бойынша міндеттердің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау Бағалау критерийлері: • шағым/талап-арыз бойынша әрекеттерді орындау мерзімдері мен сапасын бақылайды; • мониторинг құралдарын пайдаланады (есепке алу жүйелері, есептілік, чек-парақтар); • белгіленген мерзімдерден немесе сапа талаптарынан ауытқуларға жауап береді; • регламенттелген мерзімдерде клиентке талап-арызды қарау нәтижелері туралы кері байланыс қалыптастырады
Білім	1. кәсіпорынның клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу жөніндегі әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • компанияның шағымдармен және талап-арыздармен жұмыс істеу тәртібін реттейтін ішкі регламенттерін, әдістемелік нұсқауларын және стандарттарын біледі; • клиенттердің өтініштерін тіркеу, жіктеу және бағыттау рәсімдерінде бағдарланады; • талап-арыздарды ресімдеуге, қарау мерзімдеріне және есептілік нысандарына қойылатын талаптарды түсінеді; • жауапкершілік шаралары және әдістемелік нормаларды сақтамау салдары туралы хабардар 2. клиенттермен жанжалды жағдайларды шешу алгоритмдері Бағалау критерийлері: • жанжалдар мен талап-арыздарды реттеудің стандартты алгоритмдерін біледі (өзара әрекеттесу қадамдары: мәнін анықтау, себептерін анықтау, шешімдер ұсыну, келісімдерді тіркеу, кері байланыс);

	- жанжалды жағдайлардың әртүрлі санаттары үшін алгоритмдерді қолданудағы айырмашылықтарды түсінеді (операциялық қателер, шарттарды түсінбеушілік, клиенттің эмоционалдық наразылығы және т.б.); - корпоративтік нұсқаулықтарда көзделген жанжалдарды бәсеңдету әдістері мен тәсілдері туралы білімді меңгерген; - жанжалды жағдайды шешудің сәттілігін анықтайтын критерийлер туралы хабардар 3. техникалық қолдау үшін өтініштерді өңдеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері: - өтініштерді өңдеудің толық циклін біледі: тіркеу, жіктеу, бағыттау, шешу және жабу тәртібі; - өтініштерді орындау мерзімдеріне қойылатын талаптарды біледі және оларды белгіленген SLA және кәсіпорын регламенттерімен салыстыра алады; - қызмет көрсету сапасының критерийлерін біледі (шешімнің толықтығы, коммуникацияның дұрыстығы, уақтылылығы) және оларды мысалдармен түсіндіре алады; - бөлімшелер мен орындаушылар арасындағы жауапкершілікті бөлуді біледі, өкілеттіктердің қиылысу аймақтарын түсінеді; - мерзімдер бұзылған немесе стандартты емес жағдайлар туындаған кезде өтініштерді эскалациялау тәртібі туралы хабардар
Кәсіби міндет (дағды 4)	Клиенттің талап-арыз өтініші бойынша шешім қабылдаудың уақтылылығын бақылау және клиентке талап-арыз өтініші бойынша қабылданған шешім туралы жауап беру
Дағдылар	1. клиенттің талап-арыз өтініші бойынша міндеттердің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау Бағалау критерийлері: - шағым/талап-арыз бойынша әрекеттерді орындау мерзімдері мен сапасын бақылайды; - мониторинг құралдарын пайдаланады (есепке алу жүйелері, есептілік, чек-парақтар); - белгіленген мерзімдерден немесе сапа талаптарынан ауытқуларға жауап береді; - регламенттелген мерзімдерде клиентке талап-арызды қарау нәтижелері туралы кері байланыс қалыптастырады 2. жағдайдың шарттарына сәйкес өз әрекеттерін түзету Бағалау критерийлері: - жаңа жағдайлар пайда болған немесе деректер нақтыланған кезде әрекеттерді жедел бейімдейді; - өтініштің шұғылдығы мен маңыздылығын ескере отырып, жоспар мен басымдықтарды түзетіледі; - өзгерістердің ықтимал салдарын болжайды және әріптестерге шешімнің балама нұсқаларын ұсынады; - белгісіздік жағдайында жұмыстың қажетті сапасын және процесті бақылауды сақтайды; - одан әрі талдау және процестерді жақсарту үшін қабылданған өзгерістерді құжаттайды 3. клиентке оның талап-арыз өтініші бойынша қабылданған шешім туралы ақпарат беру Бағалау критерийлері:

	• клиентті регламентпен белгіленген мерзімдерде хабардар етеді; • шешім туралы ақпаратты түсінікті, дұрыс және кәсіби түрде жеткізеді; • клиенттің ақпаратты алғанын растайды (ауызша, жазбаша немесе жүйеде); • клиентке одан әрі әрекет ету тәртібін немесе шағымдану мүмкіндіктерін түсіндіреді
Білім	1. техникалық қолдау үшін өтініштерді өңдеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері: • өтініштерді өңдеудің толық циклін біледі: тіркеу, жіктеу, бағыттау, шешу және жабу тәртібі; • өтініштерді орындау мерзімдеріне қойылатын талаптарды біледі және оларды белгіленген SLA және кәсіпорын регламенттерімен салыстыра алады; • қызмет көрсету сапасының критерийлерін біледі (шешімнің толықтығы, коммуникацияның дұрыстығы, уақтылылығы) және оларды мысалдармен түсіндіре алады; • бөлімшелер мен орындаушылар арасындағы жауапкершілікті бөлуді біледі, өкілеттіктердің қиылысу аймақтарын түсінеді; • мерзімдер бұзылған немесе стандартты емес жағдайлар туындаған кезде өтініштерді эскалациялау тәртібі туралы хабардар 2. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметінің мәнін реттейтін заңнамалық және нормативтік құқықтық актілердің негізгі ережелері Бағалау критерийлері: • тұтынушылардың құқықтарын қорғау, дербес деректерді өңдеу және ақпараттандыру саласындағы заңнаманың талап-арыздармен және өтініштермен жұмыс істеуге қолданылатын негізгі нормаларын біледі; • анықтамалық ақпарат беру және клиенттермен өзара әрекеттесу тәртібін реттейтін нормативтік актілерді біледі; • ұйымның және қызметкерлердің белгіленген нормаларды сақтамағаны үшін заңды жауапкершілігін түсінеді; • өтініштерді қарау мерзімдеріне және ресми жауаптар беру ережелеріне қойылатын талаптар туралы хабардар 3. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын және оларды жағдайды ескере отырып қолдану ережелерін біледі (ресми хат алмасу, телефон арқылы сөйлесу, онлайн-чат); • клиенттермен өзара әрекеттесудің стандартты және стандартты емес жағдайларында дұрыс тұжырымдамалардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сөз тіркестері, қарым-қатынас стилі мен тоны арасындағы айырмашылықтарды біледі, ережелерді бұзу салдарларын түсіндіре алады; • жанжалды жағдайларда конструктивті қарым-қатынас принциптерін біледі (бейтарап тұжырымдамалар, дәлелдеу ережелері). 4. іскерлік хат алмасу және жазбаша этикет ережелері Бағалау критерийлері:

	- іскерлік хаттардың, шағымдар мен талап-арыздарға жауаптардың құрылымы мен ресімделуіне қойылатын талаптарды біледі; - ресми стиль ережелерінде бағдарланады (тұжырымдамалардың дәлдігі, сөз тіркестерінің дұрыстығы, баяндаудың логикасы); - клиенттермен жазбаша қарым-қатынас кезінде сыпайылық нормалары және тонның бейтараптығы туралы хабардар; - ілеспе құжаттарды ресімдеу стандарттарын біледі (өтініш, қолтаңба, деректемелер).
Кәсіби міндет (5-дағды)	Клиенттің шағымдану өтінішін өңдеу барысында қажетті ақпаратты мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуге енгізу
Іскерліктер	1. жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қамтамасыз етулерді және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: - кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар) іске қосады және пайдаланады; - интернетте ақпарат іздеуді кілт сөздерді, сүзгілерді, базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып орындайды; - электрондық поштамен жұмыс істейді: хаттарды жібереді және қабылдайды, файлдарды тіркейді, хабарламаларды қайта жібереді, хат алмасуды қалталар бойынша ұйымдастырады; - файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады; - интернет-дереккөздердің дұрыстығын тексереді, бастапқы дереккөзге, жарияланған күніне және ресурстың беделіне назар аударады; - лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ жүктейді және орнатады; - сайттардан ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-нысандарды толтырады. 2. клиенттердің шағымдану өтініштерін тіркеу және олардың мәртебесін түзету Бағалау критерийлері: - өтініш деректерін белгіленген есепке алу жүйесіне (CRM, деректер базасы, тіркеу журналы) енгізеді; - енгізілген мәліметтердің дәлдігі мен толықтығын қамтамасыз етеді (клиенттің Т.А.Ә., күні, шағымның мәні, келіп түсу арнасы және т.б.); - өтініштің мәртебесін өңдеу кезеңдеріне сәйкес уақытылы өзгертеді; - деректердің өзектілігін қадағалайды және ақпараттың қайталануын болдырмайды 3. клиентпен барлық өзара әрекеттесуді, тексеру нәтижелерін және қабылданған шешімдерді қоса алғанда, өзгерістердің толық тарихын жүргізу Бағалау критерийлері: - клиентпен әрбір өзара әрекеттесуді жүйеде (қоңыраулар, хаттар, жеке өтініштер) күнін, уақытын және жауапты тұлғаны көрсете отырып тіркейді; - тексеру нәтижелерін және шағымды қарау бойынша аралық қадамдарды құжаттайды;

	• қабылданған шешімдерді және өтінішті өңдеу мәртебелерін дұрыс көрсетеді; • іс тарихының ашықтығы мен толықтығын қамтамасыз етеді, кемшіліктер мен бұрмалауларды болдырмайды; • одан әрі талдау және есеп беру үшін деректердің өзектілігін қолдайды
Білімдер	1. клиенттерге қызмет көрсету және кеңес беру кезінде қолданылатын байланыс орталықтарына арналған бағдарламалық шешімдердің функционалдық мүмкіндіктері Бағалау критерийлері: • байланыс орталығында бағдарламалық шешімдерді пайдалану мақсаттарын түсіндіреді (қоңырауларды өңдеу, чат-қолдау, CRM және т.б.); • бағдарламалардың мысалдарын келтіреді, олардың қайда және қалай қолданылатынын түсіндіреді; • функционалдық модульдерді сипаттайды: қоңырауларды автоматты бағыттау (ACD), сөйлесулерді жазу, IVR, білім базасымен және CRM-мен интеграция, есептілік және аналитика; • кемінде 2–3 бағдарламалық шешімді атайды және қысқаша сипаттайды; • әртүрлі шешімдердің функционалдық мүмкіндіктерін салыстырады, қандай бағдарламалар шағын, орта және ірі бизнеске сәйкес келетінін түсінеді; • негізгі функцияларда бағдарланады: қоңырау қабылдау, өтінішті тіркеу, клиент туралы ақпаратты тіркеу 2. клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу бойынша кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • шағымдармен және наразылықтармен жұмыс істеу тәртібін реттейтін компанияның ішкі регламенттерін, әдістемелік нұсқауларын және стандарттарын біледі; • клиенттік өтініштерді тіркеу, жіктеу және бағыттау рәсімдерінде бағдарланады; • шағымдар бойынша ресімдеуге, қарау мерзімдеріне және есеп беру нысандарына қойылатын талаптарды түсінеді; • жауапкершілік шаралары және әдістемелік нормаларды сақтамау салдары туралы хабардар 3. кәсіпорында құжаттарды ресімдеу стандарттары СБШ шеңберіндегі бағалау критерийі: • шағымдану өтініштеріне байланысты құжаттардың құрылымы мен мазмұнына қойылатын талаптарды біледі; • бірыңғай нысандардың (тіркеу карточкалары, хат үлгілері, есептер) ережелерінде бағдарланады; • іскерлік ақпараттың стиліне, дәлдігіне және дұрыстығына қойылатын талаптарды түсінеді; • құжаттаманы ішкі келісу және бекіту ережелерін біледі
Қосымша еңбек функциясы	Кәсіпорынның өнім ассортименті және ұсынылатын қызметтері бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (1-дағды)	Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын және кәсіпорын қызметтерін өңдеу

Іскерліктер	1. жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: • кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар) іске қосады және пайдаланады; • интернетте базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып, ақпарат іздеуді орындайды; • электрондық поштамен жұмыс істейді: жіберу, қабылдау, қайта жіберу, тіркемелер, хат алмасуды ұйымдастыру; • файлдарды бұлттық сервистерге жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады; • интернет-дереккөздердің дұрыстығын қалай тексеру керектігін түсінеді; • лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ жүктейді және орнатады; • сайттардан ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-нысандарды толтырады 2. клиенттердің кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдау кезіндегі сұрақтарына және қарсылықтарына жауап беру; Бағалау критерийлері: • қорғаныс позициясына өтпей, сұрақтар мен қарсылықтардың мәнін түсінеді; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолданады (мысалы, "ИӨ - БІРАҚ" әдісі, "қайта тұжырымдау" әдісі); • қарым-қатынаста сабырлы және сенімді болып қалады; • қажет болған жағдайда өнімнің/қызметтің балама нұсқаларын ұсынады; • қарсылықтарды талқылағаннан кейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды. 3. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудің жанжалды және күрделі жағдайларын тегістеу; Бағалау критерийлері: • клиенттің шиеленісі мен наразылығының вербалды және вербалды емес белгілерін таниды; • эмоцияларды бақылайды және күрделі жағдайларда кәсіби үн мен құрметті мінез-құлықты сақтайды; • клиентке жанашырлық білдіреді, жағдайды ушықтырмай көмектесуге дайын екенін білдіреді; • клиент пен кәсіпорынның мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдерді ұсынады; • өзара әрекеттесуді оң нотада аяқтайды, өтініш үшін алғыс білдіреді, мәселенің шешімін растайды, одан әрі көмек ұсынады.
Білімдер	1. кәсіпорынның тауарлары мен қызметтерін сату саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; Бағалау критерийлері: • сату және клиенттерге қызмет көрсету процестерін реттейтін ішкі регламенттердің, стандарттардың және әдістемелік құжаттардың мысалдарын келтіреді; • сату стандарттары мен кәсіпорынның басқа регламенттері (логистика, техникалық қолдау, қаржы) арасындағы өзара байланысты түсінеді;

	• клиенттермен жұмыс істеу әдістемелерін (сегменттеу, сүйемелдеу, ұстап қалуды қоса алғанда) біледі және оларды корпоративтік талаптарға сәйкес қолданады; • тауарлар мен қызметтерді сатуға байланысты өтініштерді өңдеу, тіркеу және құжаттау рәсімдерін біледі; • стандарттарды сақтамау салдарларын түсіндіре алады және ауытқулар болған жағдайда әрекеттерді түзету жолдарын ұсына алады. 2. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері, оларды сатып алу шарттары; Бағалау критерийлері: • кәсіпорын тауарлары мен қызметтерінің негізгі сипаттамаларын біледі; • клиентке сатып алудың артықшылықтары мен шарттарын түсіндіре алады; • ресімдеу тәртібін, құнын, кепілдіктерін түсінеді. 3. бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері. Бағалау критерийлері: • бәсекелестердің негізгі өнімдері мен сипаттамаларын біледі; • ұсыныстарды салыстыра алады және өз компаниясының артықшылықтарын бөліп көрсете алады; • клиенттермен жұмыс істеуде бәсекелестер туралы білімді пайдаланады
Кәсіби міндет (2-дағды)	Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері, олардың техникалық сипаттамалары туралы толық сенімді ақпарат бере отырып, кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру
Іскерліктер	1. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтеріне клиенттердің қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру Бағалау критерийлері: • байланыс орнатады және сенімді қарым-қатынас құрады; • қажеттіліктерді анықтау үшін ашық және нақтылаушы сұрақтар қояды; • клиенттің негізгі сұраныстарын тыңдайды және тіркейді; • клиенттің қажеттіліктерін шешуге баса назар аудара отырып, өнімді/қызметті таныстырады 2. ұйымның өнімдері мен қызметтерін ұсыну, олардың техникалық сипаттамалары мен артықшылықтарын көрсету Бағалау критерийлері: • сипаттамалар мен артықшылықтарға баса назар аудара отырып, өнімді ұсынады; • техникалық сипаттамаларды клиент үшін тиімділік тіліне аударады; • бәсекелестік артықшылықтарды көрсете біледі. 3. клиент кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • қосымша қажеттіліктерді анықтау үшін өтінішті талдайды; • клиентке қосымша қызметтерді/шешімдерді ұсынады; • қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдейді.

	4. клиенттің сұранысы бойынша балама шешім ұсыну Бағалау критерийлері: • бірнеше балама шешімдерді ұсынады, олардың артықшылықтарын дәлелдейді; • клиентке оңтайлы таңдау жасауға көмектеседі.
Білімдер	1. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері: • қарсылықтармен жұмыс істеу технологияларын біледі (мысалы: «Келісім + нақтылау», «Пайдаға қайта бағыттау», «Логикалық дәлелдеу»); • қарсылықтар түрлерінің (бағалық, сапалық, бәсекелестік, ұйымдастырушылық) арасындағы айырмашылықтарды түсінеді және жауап беру стратегиясын дұрыс таңдайды; • жиі қойылатын сұрақтарға жауап беру ережелерін біледі және оларды типтік және стандартты емес жағдайларда пайдаланады; • диалог жүргізудің психологиялық аспектілері туралы хабардар және оларды қарым-қатынастағы шиеленісті азайту үшін қолданады; • корпоративтік қарым-қатынас стандарттарына сәйкес келетін тиімді тұжырымдамалардың мысалдарымен таныс. 2. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын және оларды жағдайды ескере отырып қолдану ережелерін біледі (ресми хат алмасу, телефонмен сөйлесу, онлайн-чат); • клиенттермен өзара әрекеттесудің стандартты және стандартты емес жағдайларында дұрыс тұжырымдамалардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген өрнектер, қарым-қатынас стилі мен тоны арасындағы айырмашылықтарды біледі, ережелерді бұзу салдарларын түсіндіре алады; • жанжалды жағдайларда конструктивті қарым-қатынас принциптерін біледі (бейтарап тұжырымдамалар, дәлелдеу ережелері). 3. клиенттердің тапсырыстарын өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • негізгі нұсқаулықтар мен рәсімдерді біледі; • оларды стандартты жағдайларда дұрыс қолданады, кейде нақтылауды қажет етеді.
Профессиональ ная задача (навык 3)	Кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің төлем нысаны мен мерзімдері бойынша клиенттерге кеңес беру
Дағдылар	1. клиенттер өнім немесе қызметті таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру Бағалау критерийлері: • қорғаныс позициясына өтпей, сұрақтар мен қарсылықтардың мәнін түсінеді; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолданады (мысалы, "ИӨ - БІРАҚ" әдісі, "қайта тұжырымдау" әдісі); • қарым-қатынаста сабырлы және сенімді болады;

	• қажет болған жағдайда өнімнің/қызметтің балама нұсқаларын ұсынады; • қарсылықтарды талқылағаннан кейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды. 2. кәсіпорын клиенттерінің тапсырыстарын ресімдеу Бағалау критерийлері: • қажетті нысандар мен құжаттарды дұрыс толтырады; • клиентке процестің әр қадамын түсіндіреді; • деректердің дұрыстығын бақылайды, қосымша тілектерді тіркейді, клиентке таңдауына сенімді болуға көмектеседі. 3. клиент кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • қосымша қажеттіліктерді анықтау үшін өтінішті талдайды; • клиентке қосымша қызметтерді/шешімдерді ұсынады; • қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдейді.
Білімдер	1. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің төлем нысандары мен әдістері Бағалау критерийлері: • төлемнің барлық нысандары мен әдістерін, соның ішінде әртүрлі жағдайларда қолдану ерекшеліктерін біледі; • әр нұсқаның артықшылықтарын клиентке дәлелді түрде түсіндіреді. 2. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері: • қарсылықтардың түрлерін біледі (баға, күмән, сенім, қажеттіліктер); • қарсылықтармен жұмыс істеу кезеңдерін біледі: тыңдау → түсіну → нақтылау/келісу → шешім ұсыну; • дәлелді түрде жауап беруді және өнімді таныстыруды біледі; • типтік қателерді біледі (бөлу, қысым көрсету, клиент пікірін теріске шығару); • тиімді коммуникацияның негізгі қағидаттарын біледі (айқындық, ізгі ниет, сенімділік) 3. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын және оларды жағдайды ескере отырып қолдану ережелерін біледі (ресми хат алмасу, телефонмен сөйлесу, онлайн-чат); • клиенттермен өзара әрекеттесудің стандартты және стандартты емес жағдайларында дұрыс тұжырымдамалардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сөз тіркестері, қарым-қатынас стилі мен тоны арасындағы айырмашылықтарды біледі, ережелерді бұзу салдарларын түсіндіре алады; • жанжалды жағдайларда конструктивті қарым-қатынас қағидаттарын біледі (бейтарап тұжырымдамалар, дәлелдеу ережелері). 4. клиенттердің тапсырыстарын өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийі;

	Бағалау критерийлері: • нұсқаулықтар мен рәсімдерді біледі; • стандартты емес тапсырыстармен жұмыс істеу ерекшеліктерін біледі; • сценарийлерді жағдайға қарай реттейді. 5. тапсырыстарды өндеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері: • кәсіпорынның ақпараттық жүйелерінде тапсырыстарды тіркеу, тексеру және растау тәртібін біледі; • тапсырыстарды орындау мерзімдеріне қойылатын талаптарды және олардың SLA және ішкі нормативтермен байланысын түсінеді; • тапсырыстарды орындау сапасын бақылау ережелерін біледі (жинақтаудың толықтығы, ресімдеудің дұрыстығы, есептеулердің дәлдігі); • тапсырысты өндеудің әр кезеңінде бөлімшелер арасындағы жауапкершілікті бөлу туралы хабардар; • тапсырыстармен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік, құпиялылық және клиент деректерін қорғау талаптарын біледі.
Профессиональная задача (навык 4)	Жоғары тұрған басшыны штаттан тыс жағдайлар туралы хабардар ету
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу Бағалау критерийлері: • ақпаратты белгіленген тәртіпке сәйкес береді (нысаны, арнасы, құрылымы бойынша); • басшыны хабардар етпес бұрын әріптестерден қажетті деректерді нақтылайды; • міндеттерді қысқа және нақты тұжырымдайды. 2. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудің жанжалды және күрделі жағдайларын тегістеу; Бағалау критерийлері: • клиенттің шиеленісі мен наразылығының вербалды және вербалды емес белгілерін таниды; • күрделі жағдайларда эмоцияларды бақылайды және кәсіби тон мен құрметті мінез-құлықты сақтайды; • клиентке жанашырлық білдіреді, жағдайды ушықтырмай көмектесуге дайын екенін білдіреді; • клиент пен кәсіпорынның мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдерді ұсынады; • өзара әрекеттесуді оң нотада аяқтайды, жүгінгені үшін алғыс білдіреді, мәселенің шешілгенін растайды, одан әрі көмек ұсынады 3. клиенттерге кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін ұсыну арқылы өңделген өтініштер бойынша құжаттаманы жүргізу және есептілікті дайындау Бағалау критерийлері: • барлық өтініштерді, ұсыныстарды және инциденттерді тіркейді; • басшыға есеп қалыптастырады; • өтінішті талдайды, үрдістер мен проблемалық аймақтарды анықтайды;

	• клиенттермен өзара әрекеттесуді жақсарту және қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша басшыға ұсыныстар қалыптастырады
Білімдер	1. тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы кәсіпорынның әдістемелік құжаттары; Бағалау критерийлері: • сату процестерін реттейтін әдістемелік құжаттардың мысалдарын келтіреді; • сату бойынша ұсыныстар мен кәсіпорынның басқа регламенттері (логистика, техникалық қолдау, қаржы) арасындағы өзара байланысты түсінеді; • тауарлар мен қызметтерді сатуға байланысты өтініштерді өңдеу, тіркеу және құжаттау рәсімдерін біледі; • ұсыныстарды сақтамау салдарларын түсіндіре алады және ауытқулар болған жағдайда әрекеттерді түзету жолдарын ұсына алады. 2. Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының негізгі ережелерін біледі; • жинау, өңдеу және сақтау ережелерін біледі; • субъектілердің құқықтары мен ұйымдардың міндеттерін біледі; • қауіпсіздік және құпиялылық шараларын біледі; • заң бұзушылықтар үшін жауапкершілікті біледі. 3. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы Бағалау критерийлері: • ақпаратты және дербес деректерді қорғау туралы заңнаманың негізгі нормаларын біледі; • клиент деректерінің құпиялылығы мен қорғалуына қойылатын талаптарды сақтайды; • ақпараттық жүйелер операторларының құқықтары мен міндеттерін біледі; • заңнаманы бұзу немесе бұзу қаупі бар жағдайларды анықтайды және белгіленген тәртіппен жауапты тұлғаларды уақтылы хабардар етеді. 4. банктік және/немесе коммерциялық құпияның негізгі ұғымдары Бағалау критерийлері: • «банктік құпия», «коммерциялық құпия» ұғымдарына дұрыс анықтама береді; • қандай ақпараттың осы құпия түрлеріне жататынын біледі; • таратуға шектеулерді және бұзғаны үшін жауапкершілікті біледі
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білім тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растаумен портфолио ұсыну

Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласындағы маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, пікірлер) растайтын, кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар портфолио ұсыну
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	
Еңбек функциясы 2	Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиентке техникалық қолдауға өтініші бойынша кеңес беру
Біліктіліктер	1. техникалық проблемалардың туындау себептерін анықтау және оларды қажетті мерзімде жою Бағалау критерийлері: • мәселені талдауды жүргізеді (тек сыртқы көріністерді ғана емес, түпкі себебін анықтайды); • анықталған проблемаларды растау үшін диагностикалық құралдарды және білім базаларын пайдаланады; • мерзімдерді, ресурстарды және тәуекелдерді ескере отырып, бірнеше балама шешімдерді ұсынады; • мәселені жою барысын болашақта қайта пайдалану үшін құжаттайды; • мәселені өз бетінше жояды немесе іргелес мамандармен өзара әрекеттесуді үйлестіреді. 2. клиент техникалық қолдауға жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • нақтылаушы сұрақтар арқылы клиенттің жасырын немесе әлеуетті қажеттіліктерін анықтайды; • клиенттің сұранысын типтік сценарийлермен және ықтимал кеңейтілген қызметтермен сәйкестендіреді; • кешенді шешім ұсынады (клиент жұмысының алдын алуды және оңтайландыруды қоса алғанда); • нормативтік құжаттарға, ішкі стандарттарға және клиент үшін практикалық пайдаға сүйене отырып, ұсыныстарды дәлелдейді; • жүйеде анықталған қосымша сұраныстарды және келісілген шешімдерді тіркейді. 3. клиенттің техникалық қолдауға өтініші бойынша тапсырмаларды уақтылы және сапалы орындауды мониторингілеу құралдарын пайдалану Бағалау критерийлері: • бірнеше мониторинг құралдарымен жұмыс істейді (CRM, Service Desk, білім базалары, аналитикалық панельдер); • мәселені шешу мерзімдерін, мәртебелерін және толықтығын тексереді; • белгіленген SLA/регламенттерден ауытқуларды анықтайды және бұзушылықтарды тіркейді; • мониторинг нәтижелері бойынша аналитикалық ақпаратты дайындайды (есеп, жиынтық, диаграмма); • талдау негізінде клиентті сүйемелдеу процесіне түзетулер енгізеді; • өтініш бойынша барлық әрекеттердің ашықтығын және қадағалануын қамтамасыз етеді 4. клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру

	Бағалау критерийлері: • клиентке ағымдағы мәртебесі және шешімнің күтілетін мерзімдері туралы құрылымдалған ақпарат береді; • клиентке шешімдер деңгейін таңдай отырып, бейімделген тұжырымдарды пайдаланады; • клиентті ықтимал кідірістер туралы ескертеді және балама нұсқаларды ұсынады; • одан әрі қолдауға дайындығын көрсете отырып, сенімді және оң өзара әрекеттесуді қолдайды; • бақылау және есептілік үшін сұраныс мәртебесі бойынша барлық коммуникацияларды жүйеде тіркейді.
Білімдер	1. кәсіпорынның техникалық қолдауға клиенттердің өтініштерін өңдеу саласындағы стандарттары мен әдістемелік құжаттары Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша стандарттар мен әдістемелік құжаттарды біледі; • құжаттар талаптарын нақты жағдаймен салыстырады және іс-әрекет алгоритмін дұрыс таңдайды; • регламенттерге сәйкес өтініштерді өңдеу мерзімдері мен сапасын сақтайды; • стандарттарды қолданудағы сәйкессіздіктерді анықтайды және жақсартуларды ұсынады. 2. техникалық қолдауға клиенттердің өтініштерін өңдеу нұсқаулықтары, рәсімдері және сценарийлері Бағалау критерийлері: • өтініштерді қабылдау, тіркеу және жіктеу бойынша нұсқаулықтарды біледі; • сұраныстарды маршруттау және эскалациялау рәсімдерін біледі және дұрыс қолданады; • түрлі жағдайларда клиентпен коммуникацияның типтік сценарийлерін біледі; • нұсқаулықтардан ауытқуларды құжаттау ережелерін біледі және процестерде оңтайландыруды ұсынады. 3. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы ықтимал техникалық ақаулар, іркілістер Бағалау критерийлері: • ақауларды өнімдерге/қызметтерге әсер ету дәрежесі және клиент үшін маңыздылығы бойынша біледі және жіктейді; • типтік іркілістерді және олардың ықтимал себептерін біледі және анықтайды; • ақаулық сипатын нақтылау үшін рәсімді біледі және білім базаларын және өтініштер тарихын пайдаланады; • техникалық іркілістердің ықтимал салдарын болжайды және олар туралы клиентті немесе іргелес бөлімшелерді хабардар етеді. 4. техникалық ақаулар мен іркілістерді жою әдістері. Бағалау критерийлері: • проблемаларды диагностикалау және жою алгоритмдерін біледі; • ақаулықтарды жою үшін қолданылатын құралдар мен бағдарламалық құралдарды біледі; • өнімнің немесе қызметтің жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру тәртібін біледі.

Жұмыс өтіліне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс өтілімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	портфолио ұсыну, мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен
Ақпараттық білімді тану шарттары	портфолио ұсыну, қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, пікірлер), кемінде бір жыл расталған жұмыс өтілімен
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (қоңырауды модельдеу, CRM-мен жұмыс істеу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Қолданылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - гарнитура; - әңгімені жазу; - қоңырауларды модельдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы	Кәсіпорынның өнім ассортименті және көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттердің және кәсіпорын қызметтерінің кіріс және шығыс байланыстарын өңдеу
Дағдылар	1. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: • кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, кестелер, презентациялар) іске қосады және пайдаланады; • интернетте базалық және кеңейтілген операторларды пайдалана отырып, ақпаратты іздеуді орындайды; • электрондық поштамен жұмыс істейді: жіберу, алу, қайта жіберу, тіркемелер, хат алмасуды ұйымдастыру; • файлдарды бұлттық сервистерде жүктейді, сақтайды, құжаттарды бірлесіп өңдей алады; • интернет-дереккөздердің дұрыстығын қалай тексеру керектігін түсінеді; • лицензиялық талаптарды сақтай отырып, базалық БҚ-ны жүктейді және орнатады; • сайттарда ақпарат іздейді, веб-қосымшалармен жұмыс істейді, онлайн-нысандарды толтырады 2. клиенттер кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдаған кезде олардың сұрақтарына және қарсылықтарына жауап беру; Бағалау критерийлері: • сұрақтар мен қарсылықтардың мәнін қорғаныс позициясына өтпей түсінеді; • қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолданады (мысалы, "ИӨ - БІРАҚ" әдісі, "қайта тұжырымдау" әдісі); • қарым-қатынаста байсалды және сенімді болып қалады; • қажет болған жағдайда өнімнің/қызметтің балама нұсқаларын ұсынады;

	- қарсылықтарды талқылағаннан кейін оң өзара әрекеттесуді қолдайды. 3. кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттесудің жанжалды және күрделі жағдайларын реттеу; Бағалау критерийлері: - клиенттің шиеленісі мен наразылығының вербалды және вербалды емес белгілерін таниды; - эмоцияларын бақылайды және күрделі жағдайларда кәсіби үнді және құрметті мінез-құлықты сақтайды; - клиентке жанашырлық білдіреді, жағдайды ушықтырмай көмектесуге дайын екенін білдіреді; - клиенттің және кәсіпорынның мүдделерін ескере отырып, ымыралы шешімдерді ұсынады; - өзара әрекеттесуді оң нотада аяқтайды, хабарласқаны үшін алғыс білдіреді, мәселенің шешілгенін растайды, одан әрі көмек ұсынады.
Білімдер	1. кәсіпорынның тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы стандарттарын және әдістемелік құжаттарын; Бағалау критерийлері: - сату және клиенттерге қызмет көрсету процестерін реттейтін ішкі регламенттердің, стандарттардың және әдістемелік құжаттардың мысалдарын келтіреді; - сату стандарттары мен кәсіпорынның басқа регламенттері (логистика, техникалық қолдау, қаржы) арасындағы өзара байланысты түсінеді; - клиенттермен жұмыс істеу әдістемелерін (сегменттеуді, сүйемелдеуді, ұстап қалуды қоса) біледі және оларды корпоративтік талаптарға сәйкес қолданады; - тауарлар мен қызметтерді сатуға байланысты өтініштерді өңдеу, тіркеу және құжаттау рәсімдерін біледі; - стандарттарды сақтамаудың салдарларын түсіндіре алады және ауытқулар болған жағдайда әрекеттерді түзету жолдарын ұсына алады. 2. кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамаларын және қасиеттерін, оларды сатып алу шарттарын; Бағалау критерийлері: - кәсіпорынның тауарлары мен қызметтерінің негізгі сипаттамаларын біледі; - клиентке артықшылықтары мен сатып алу шарттарын түсіндіре алады; - рәсімдеу тәртібін, құнын, кепілдіктерін түсінеді. 3. бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамаларын және қасиеттерін. Бағалау критерийлері: - бәсекелестердің негізгі өнімдері мен сипаттамаларын біледі; - ұсыныстарды салыстыра алады және өз компаниясының артықшылықтарын бөліп көрсете алады; - клиенттермен жұмыста бәсекелестер туралы білімдерін пайдаланады
Жұмыс тәжірибесіне	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесі бар

қойылатын талаптар	
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғалар жіберілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білім беруді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарындағы оқыту нәтижелерін құжатталған растаумен портфолио ұсыну
Формальды емес білім беруді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, пікірлер) растаумен, бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесі бар портфолио ұсыну
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (қоңырауды модельдеу, CRM-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Қолданылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - гарнитура; - әңгіме жазбасы; - қоңырауларды модельдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Кәсіпорынның өнім ассортименті және ұсынылатын қызметтері бойынша кеңес беру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша, кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері, олардың техникалық сипаттамалары туралы толық сенімді ақпарат бере отырып кеңес беру
Дағдылар	1. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтеріне клиенттердің қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру Бағалау критерийлері: • байланыс орнатады және сенімді қарым-қатынас орнатады; • қажеттіліктерді анықтау үшін ашық және нақтылаушы сұрақтар қояды; • клиенттің негізгі сұраныстарын тыңдайды және тіркейді; • клиенттің қажеттіліктерін шешуге баса назар аудара отырып, өнімді/қызметті таныстырады 2. ұйымның өнімдері мен қызметтерін, олардың техникалық сипаттамалары мен артықшылықтарын көрсете отырып ұсыну Бағалау критерийлері: • сипаттамалары мен артықшылықтарына баса назар аудара отырып, өнімді таныстырады; • техникалық сипаттамаларды клиент үшін тиімділік тіліне аударады; • бәсекелестік артықшылықтарды көрсете біледі. 3. клиент кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша жүгінген кезде ықтимал қосымша сұраныстарды анықтау Бағалау критерийлері: • жүгінуді қосымша қажеттіліктер тұрғысынан талдайды; • клиентке қосымша қызметтерді/шешімдерді ұсынады; • қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдейді. 4. клиенттің сұранысы бойынша балама шешім ұсыну Бағалау критерийлері:

	• бірнеше балама шешімдерді ұсынады, олардың артықшылықтарын дәлелдейді; • клиентке оңтайлы таңдау жасауға көмектеседі.
Білімдер	1. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары Бағалау критерийлері: • қарсылықтармен жұмыс істеу технологияларын біледі (мысалы: «Келісім + нақтылау», «Пайдаға бағыттау», «Логикалық дәлелдеу»); • қарсылықтардың түрлері (бағалық, сапалық, бәсекелестік, ұйымдастырушылық) арасындағы айырмашылықтарды түсінеді және жауап беру стратегиясын дұрыс таңдайды; • жиі қойылатын сұрақтарға жауап беру ережелерін біледі және оларды типтік және стандартты емес жағдайларда қолданады; • диалог жүргізудің психологиялық аспектілері туралы хабардар және оларды қарым-қатынастағы шиеленісті азайту үшін қолданады; • корпоративтік қарым-қатынас стандарттарына сәйкес келетін тиімді тұжырымдамалардың мысалдарын меңгерген. 2. іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері Бағалау критерийлері: • ауызша және жазбаша іскерлік қарым-қатынас нормаларын және оларды жағдайды ескере отырып қолдану ережелерін біледі (ресми хат алмасу, телефон арқылы сөйлесу, онлайн-чат); • клиенттермен өзара әрекеттесудің стандартты және стандартты емес жағдайларында дұрыс тұжырымдамалардың мысалдарын келтіреді; • рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сөз тіркестері, қарым-қатынас стилі мен тоны арасындағы айырмашылықтарды біледі, ережелерді бұзудың салдарын түсіндіре біледі; • жанжалды жағдайларда конструктивті қарым-қатынас принциптерін біледі (бейтарап тұжырымдамалар, дәлелдеу ережелері). 3. нұсқаулықтар, рәсімдер және клиенттердің тапсырыстарын өңдеу сценарийлері Бағалау критерийлері: • негізгі нұсқаулықтар мен рәсімдерді біледі; оларды стандартты жағдайларда дұрыс қолданады, кейде нақтылауды қажет етеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) рұқсат етілмейді
Бейресми білім беруді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарындағы оқыту нәтижелерін құжатталған растаумен портфолио ұсыну
Формальды емес білім беруді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, пікірлер)

	растайтын, бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесі бар портфолио ұсыну
Емтиханның құрылымы мен форматы	- Теориялық кезең (тестілеу) - Практикалық кезең (қоңырауды модельдеу, CRM-мен жұмыс) - Жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК - Гарнитура - Сөйлесуді жазу - Қоңырауларды модельдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Колл-орталық операторы
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған аппараттық жүйелерді пайдалана отырып өткізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу тапсырмалардың төрт түрін (кемінде 40 тапсырма) пайдалана отырып, келесі үлестік арақатынаста өткізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдаумен берілген тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен берілген тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті орнатуға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті орнатуға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалар мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің сыни емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 7. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 8. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 9. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 10. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 11. В типті бұғаттауды пайдалану; 12. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды желіге қосымша шығару.

Теориялық тапсырмалар мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Үшінші тұлғаға клиент туралы дербес ақпаратты берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 8. NCE; 9. EU-CE; 10. BU-CE; 11. FCR; 12. C –CE; 13. L-CE; 14. UTZ.												
Теориялық тапсырмалар мысалдары	реттілікті орнатуға <u>№ 3 тапсырма.</u> Мақсат/міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің реттілігін орнатыңыз. Жауапты кезеңнің кезектілігіне сәйкес келетін цифрлар тізбегі түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Қажет болған жағдайда, осы мақсатқа жету үшін қажетті ресурстарды талқылау. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсаттың немесе міндеттің түсініктілігін тексеру.												
Теориялық тапсырмалар мысалдары	сәйкестікті орнатуға <u>№ 4 тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен олар жататын Б бағанындағы анықтамалар арасындағы сәйкестікті орнатыңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының тізбегі түрінде жазыңыз. <table border="1" data-bbox="459 1406 1444 2007"> <thead> <tr> <th data-bbox="459 1406 754 1518">А бағаны (көрсеткіштер түрлері)</th><th data-bbox="762 1406 1444 1518">Б бағаны (анықтамасы)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="459 1518 754 1630">1. AR</td><td data-bbox="762 1518 1444 1630">А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт</td></tr> <tr> <td data-bbox="459 1630 754 1709">2. Customer satisfaction</td><td data-bbox="762 1630 1444 1709">В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы</td></tr> <tr> <td data-bbox="459 1709 754 1821">3. SL</td><td data-bbox="762 1709 1444 1821">С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір ғана сұраққа жауап беру арқылы өлшенеді</td></tr> <tr> <td data-bbox="459 1821 754 1899">4. АНТ</td><td data-bbox="762 1821 1444 1899">D. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы</td></tr> <tr> <td data-bbox="459 1899 754 2007">5. ACW</td><td data-bbox="762 1899 1444 2007">Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қою (қоңырауды тоқтату) батырмасын басқан қоңыраулар пайызы.</td></tr> </tbody> </table>	А бағаны (көрсеткіштер түрлері)	Б бағаны (анықтамасы)	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт	2. Customer satisfaction	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір ғана сұраққа жауап беру арқылы өлшенеді	4. АНТ	D. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы	5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қою (қоңырауды тоқтату) батырмасын басқан қоңыраулар пайызы.
А бағаны (көрсеткіштер түрлері)	Б бағаны (анықтамасы)												
1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт												
2. Customer satisfaction	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы												
3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір ғана сұраққа жауап беру арқылы өлшенеді												
4. АНТ	D. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы												
5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қою (қоңырауды тоқтату) батырмасын басқан қоңыраулар пайызы.												

	6. Advisor Satisfaction	F. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігінің көрсеткіші
	7. NPS	G. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	2-енбек функциясы «Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау көрсету бойынша кеңес беру», кәсіби міндет (дағды): «Клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша кеңес беру» Қосымша енбек функциясы «Кәсіпорынның өнім ассортименті мен көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру», Кәсіби міндет (дағды) «Кәсіпорын клиенттері мен қызметтерінің кіріс және шығыс байланысілерін өңдеу» Қосымша енбек функциясы «Кәсіпорынның өнім ассортименті мен көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру», кәсіби міндет (дағды) «Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері, олардың техникалық сипаттамалары туралы толық сенімді ақпарат бере отырып, кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру»	
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып өткізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу тапсырмалардың төрт түрін (кемінде 40 тапсырма) пайдалана отырып, келесі үлестік арақатынаста өткізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдаумен берілген тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен берілген тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).	
Теориялық тапсырмалар мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің маңызды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 7. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 8. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 9. Қысқартылған скриптті пайдалану арқылы АНТ-ны қысқарту; 10. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 11. В типті бұғаттауды пайдалану; 12. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды желіге қосымша шығару.	
Теориялық тапсырмалар мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u>	

	Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 8. NCE; 9. EU-CE; 10. BU-CE; 11. FCR; 12. C –CE; 13. L-CE; 14. UTZ.
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталық операторы
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	- Практикалық тапсырманы жеке орындау. - Дербес компьютерді және қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, жеке жұмыс орнында жұмыс істеу
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Клиенттің кіріс өтінішін өңдеу 2. Коммуникация стандарттарын қолдану 3. Ішкі ақпараттық жүйемен жұмыс істеу (Білім базасы) 4. CRM-жүйесінде өтінішті тіркеу 5. Өтінішті өңдеу уақыты бойынша регламенттерді сақтау 6. Клиентпен өзара әрекеттесу сапасын қамтамасыз ету 7. KPI негізінде өз жұмысын бағалау 8. Қауіпсіздік техникасы және ақпараттық қауіпсіздік ережелерін сақтау
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	14. Кіріс телефон қоңырауларын қабылдау және клиент сұрауының түрін анықтау. 15. Кәсіби және сыпайы диалог жүргізу үшін коммуникация стандарттары мен скрипттерін қолдану. 16. Клиентті мұқият тыңдау, мәселені немесе сұрауды дәл анықтау үшін нақтылаушы сұрақтар қою. 17. Қажетті ақпарат пен нұсқауларды іздеу үшін ішкі ақпараттық жүйелерді (CRM, білім базасы) пайдалану. 18. Белгіленген регламенттер мен сапа стандарттарына сәйкес клиентке нақты, толық және дұрыс ақпарат беру. 19. Қоңырауды өңдеудің регламенттелген уақытын (АНТ, АТТ) сақтау және клиенттің күту уақытын азайту. 20. Әрбір өтініш бойынша CRM-жүйесіне дұрыс және толық жазбалар енгізу (санат, нәтиже, түсініктемелер). 21. Өзінің тиімділік көрсеткіштерін (KPI) талдау, олардың мақсатын және байланыс орталығының жұмысына әсерін түсіну. 22. Қоштасу және мәселенің шешілгенін растау стандарттарын қолдана отырып, телефон диалогын дұрыс аяқтау. 23. Құпиялылықты және клиенттің дербес деректерін өңдеу ережелерін сақтауды қамтамасыз ету. 24. Компьютерлік техникамен және телефон жабдықтарымен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік техникасы ережелерін сақтау. 25. Жұмыс процестері шеңберінде кеңсе техникасымен және қосалқы құралдармен (принтер, калькулятор, кеңсе тауарлары) жұмыс істеу.

	26. Өз мінез-құлқын және жұмыс әдістерін қолдау қызметінің өзгермелі жағдайлары мен талаптарына байланысты бейімдеу.				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы				
	Жұмыс атауы: «Клиенттің кіріс өтінішін өңдеу»				
	Жұмыстың мақсаты: регламенттер мен коммуникация стандарттарын сақтай отырып, клиентке телефон арқылы қызмет көрсету дағдысын бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	№	Кезең	Әрекеттер сипаттамасы	Нәтиже	Орындау уақыты
	1	Қоңырау қабылдау	Гарнитураны пайдаланып кіріс қоңырауды қабылдау, клиентпен дұрыс амандасу, өзінді таныстыру	Клиент амандасуды естіді және диалогқа дайын	10 сек
	2	Сұранысты анықтау	Белсенді тыңдау, нақтылаушы сұрақтар қою, клиент мәселесін түсінуді қалыптастыру	Клиенттің нақтыланған сұранысы	1-2 мин
	3	Ақпарат іздеу	Жауап дайындау үшін ішкі дерекқорларды, анықтамалықтарды және нұсқаулықтарды жедел пайдалану	Клиент үшін дәл және толық ақпарат	2-3 мин
	4	Ақпарат беру	Сұраныс бойынша шешімді немесе жауапты сыпайы және анық жеткізу, сөйлеу стандарттарын сақтау	Клиент дұрыс жауап алды	1-2 мин
	5	Диалогты аяқтау	Мәселенің шешімін растау, клиентке алғыс айту, дұрыс қоштасу	Диалог сыпайы және кәсіби аяқталды	10 сек
					Әдеп сақталған, қоштасу дұрыс, клиентте тітіркену жоқ

	6	Нәтижелерді тіркеу	CRM-ге қоңырау туралы деректерді енгізу: тақырыбы, нәтижесі, өтініш мәртебесі	Өтініш жазбасы сақталды	1-2 мин	Деректер толығымен, қатесіз енгізілді, өтініш қажетті мәртебе бойынша жабылды
	7	Сапаны талдау	KPI-ді (АНТ, ОКК) сақтауды өз бетінше бағалау, қателерді және жақсарту мүмкіндіктерін атап өту	Өз жұмысының сапасы туралы есеп	5 мин	Есеп толтырылды, 1-2 жақсарту анықталды, KPI нормативтермен салыстырылды
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жұмыс орнының эргономикасы: жұмыс орны оператордың тірек-қимыл аппаратының кәсіптік ауруларын болдырмау үшін дұрыс орналасуын (ыңғайлы орындық, үстелдің дұрыс биіктігі) қамтамасыз етуі керек. Мерзімді үзілістер: оператор көзді демалдыру және шаршаудың алдын алу үшін тұрақты үзілістер жасауға міндетті (мысалы, әрбір 1-1,5 сағат жұмыс істеген сайын 5-10 минут). Электр жабдықтарымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік: • ақаусыз жабдықтар мен кабельдерді пайдалану. • компьютерге және кеңсе техникасына сұйықтық түсіруге жол бермеу. • электр схемаларына өз бетінше жөндеу немесе араласуға тыйым салынады. Есту қабілетінің зақымдануын болдырмау үшін гарнитураны қауіпсіз, дыбыс деңгейін дұрыс реттеп пайдалану керек. Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау: • жұмыс орнын бөгде заттармен толтырмау. • өрт сөндіру құралдарының орналасқан жерін білу. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету: • клиенттердің дербес деректерін өңдеу және сақтау ережелерін қатаң сақтау. • жұмыс орнынан кеткен кезде компьютерді бұғаттаусыз қалдырмау. Төтенше жағдайлар: • үй-жайдан эвакуациялау тәртібін білу. • жабдықтың кез келген ақаулары немесе қауіпсіздік қатерлері туралы басшылыққа дереу хабарлау.					
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2 «Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау көрсету бойынша кеңес беру», кәсіби міндет (дағды 1): «Клиентке оның техникалық қолдау сұрауы бойынша кеңес беру»					
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен	- Практикалық тапсырманы жеке орындау. - Дербес компьютер мен қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, жеке жұмыс орнында жұмыс істеу					

әдістерінің сипаттамасы																					
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Клиенттің өтінішін қабылдау және тіркеу 2. Клиенттің техникалық мәселесін анықтау 3. Білім базасын және техникалық құжаттаманы пайдалану 4. Клиентке техникалық мәселені жою бойынша кеңес беру 5. Өтінішті екінші деңгейлі қолдауға жіберу 6. Есеп беруді жүргізу және билеттерді толтыру 7. Кеңес беру сапасын бақылау 8. Өтінішті өңдеу уақыты бойынша регламенттерді сақтау 9. Қашықтан қол жеткізу құралдарын пайдалану (қажет болған жағдайда) 10. Ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау																				
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	15. Сұрақтар арқылы клиенттің мәселесінің мәнін нақтылау 16. Техникалық ақаудың ықтимал себептерін талдау 17. Диалогта мәселені шешу нұсқаларын ұсыну 18. Мәселелерді шешу үшін алгоритмдер мен нұсқауларды қолдану 19. Қосымша қажеттіліктерді анықтау үшін өтінішті талдау 20. Клиентке қосымша қызметтер немесе шешімдер ұсыну 21. Қосымша ұсыныстардың орындылығын дәлелдеу 22. CRM, Service Desk және мамандандырылған базалардың функционалын меңгеру 23. Өтініштердің орындалу мәртебесін және өңдеу мерзімдерін тексеру 24. Жүйеге толық және дұрыс деректерді енгізу (ескертпелер, есептер, мәртебелер) 25. Тапсырмалардың орындалу сапасын бағалау және ауытқуларды тіркеу 26. Клиентке сұраудың барысы туралы өзекті ақпарат беру 27. Артық техникалық терминологиясыз түсінікті тұжырымдарды пайдалану 28. Кеңес беру аяқталғанға дейін клиентпен оң қарым-қатынасты қолдау																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Практикалық жұмыс: «Клиенттің өтінішін қабылдау және тіркеу» Жұмыстың мақсаты: клиенттің өтінішін қабылдау және оны одан әрі өңдеу үшін қолдау жүйесінде дұрыс тіркеу дағдысын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Жұмыс кезеңі</th><th>Әрекеттер сипаттамасы</th><th>Уақыты, мин</th><th>Сапаны бақылау</th></tr><tr><td>1</td><td>Клиентті қарсы алу</td><td>Сыпайы түрде өзіңізді таныстырыңыз, аты-жөніңізді және лауазымыңызды атаңыз</td><td>0,5</td><td>Дұрыс қарсы алу, мейірімді үн</td></tr><tr><td>2</td><td>Өтініш себебін нақтылау</td><td>Клиенттің мәселесінің немесе сұрауының мәнін нақтылау үшін сұрақтар қою</td><td>2</td><td>Мәселенің мәні бойынша сұрақтар, ақпараттың толықтығы</td></tr><tr><td>3</td><td>Жүйеде өтінішті тіркеу</td><td>Клиент деректерін және мәселе сипаттамасын</td><td>3</td><td>Барлық міндетті өрістерді дұрыс толтыру</td></tr></table>	№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау	1	Клиентті қарсы алу	Сыпайы түрде өзіңізді таныстырыңыз, аты-жөніңізді және лауазымыңызды атаңыз	0,5	Дұрыс қарсы алу, мейірімді үн	2	Өтініш себебін нақтылау	Клиенттің мәселесінің немесе сұрауының мәнін нақтылау үшін сұрақтар қою	2	Мәселенің мәні бойынша сұрақтар, ақпараттың толықтығы	3	Жүйеде өтінішті тіркеу	Клиент деректерін және мәселе сипаттамасын	3	Барлық міндетті өрістерді дұрыс толтыру
№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау																	
1	Клиентті қарсы алу	Сыпайы түрде өзіңізді таныстырыңыз, аты-жөніңізді және лауазымыңызды атаңыз	0,5	Дұрыс қарсы алу, мейірімді үн																	
2	Өтініш себебін нақтылау	Клиенттің мәселесінің немесе сұрауының мәнін нақтылау үшін сұрақтар қою	2	Мәселенің мәні бойынша сұрақтар, ақпараттың толықтығы																	
3	Жүйеде өтінішті тіркеу	Клиент деректерін және мәселе сипаттамасын	3	Барлық міндетті өрістерді дұрыс толтыру																	

			CRM/Service Desk жүйесіне енгізу		
	4	Өтінішті тіркеуді растау	Клиентке өтініш нөмірін және өңдеу мерзімін хабарлау	1	Клиент ақпаратты алды және растады
	5	Әңгімені аяқтау	Сыпайы қоштасу, өтініш үшін алғыс білдіру	0,5	Дұрыс қоштасу, оң байланысты сақтау
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жұмыс орнының эргономикасы: тірек-қимыл аппаратының кәсіптік ауруларын болдырмау үшін жұмыс орны оператордың дұрыс орналасуын қамтамасыз етуі керек (ыңғайлы орындық, үстелдің дұрыс биіктігі). Мерзімді үзілістер: оператор көзді демалдыру және шаршаудың алдын алу үшін тұрақты үзілістер жасауға міндетті (мысалы, әрбір 1-1,5 сағат жұмыс істегеннен кейін 5-10 минут). Электр жабдықтарымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік: • жарамды жабдықтар мен кабельдерді пайдалану. • компьютер мен кеңсе техникасына сұйықтық түсіруге жол бермеу. • электр схемаларына өз бетінше жөндеу немесе араласуға тыйым салынады. Гарнитураны пайдалану қауіпсіз болуы керек, есту қабілетінің зақымдалуын болдырмау үшін дыбыс деңгейін дұрыс реттеу қажет. Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау: • жұмыс орнын бөгде заттармен толтырмау. • өрт сөндіру құралдарының орналасқан жерін білу. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету: • клиенттердің дербес деректерін өңдеу және сақтау ережелерін қатаң сақтау. • жұмыс орнынан кеткен кезде компьютерді бұғаттаусыз қалдырмау. Төтенше жағдайлар: • үй-жайдан эвакуациялау тәртібін білу. жабдықтың кез келген ақаулары немесе қауіпсіздік қатерлері туралы басшылыққа дереу хабарлау.				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қосымша еңбек функциясы «Кәсіпорынның өнімдер ассортименті мен көрсетілетін қызметтері бойынша кеңес беру», кәсіптік міндет (дағды 1) «Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын және кәсіпорын қызметтерін өңдеу»				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	- Практикалық тапсырманы жеке орындау. - Дербес компьютер мен қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, жеке жұмыс орнында жұмыс істеу				
Практикалық жұмыстар тізімі	11. Клиенттің өтінішін өңдеу кезінде кеңсе қосымшаларымен жұмыс істеу 12. Интернет арқылы клиенттің сұрауы бойынша ақпаратты іздеу және беру 13. Клиентпен өзара әрекеттесу процесінде электрондық поштамен жұмыс істеу 14. Бұлттық сервистерді пайдалану және құжаттармен бірлесіп жұмыс істеу 15. Клиенттің өнімдер/қызметтер туралы типтік сұрақтарына жауаптар				

	16. Ұсынылған қызмет бойынша клиенттің қарсылықтарын өңдеу 17. «Қиын» клиентпен диалог жүргізу 18. Клиент ұсынылған қызметтен бас тартқан кезде балама шешім іздеу 19. Күрделі жағдайда коммуникацияны аяқтау 20. Онлайн-нысандарды толтыру және веб-қосымшалармен жұмыс істеу
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	16. Клиентке ақпаратты ресімдеу және беру үшін кеңсе бағдарламаларын (мәтіндік редакторлар, электрондық кестелер, презентациялар) іске қосу және пайдалану. 17. Кілт сөздер мен кеңейтілген іздеу операторларын пайдалана отырып, Интернетте ақпаратты мақсатты іздеуді орындау. 18. Клиентке ақпаратты беру алдында интернет-көздердің дұрыстығын бағалау. 19. Электрондық поштамен жұмыс істеу: хаттарды жіберу және қабылдау, файлдарды тіркеу, қайта жіберу, іскерлік хат алмасуды ресімдеу. 20. Файлдарды бұлттық қоймаларға жүктеу және сақтау, қол жеткізуді қамтамасыз ету және құжаттарды әріптестермен бірлесіп өңдеу. 21. Ақпаратты енгізу және өңдеу үшін веб-қосымшалар мен онлайн-өтінім нысандарын пайдалану. 22. Клиент сұрақтары мен қарсылықтарының мәнін түсіну, диалог кезінде қорғаныс позициясынан аулақ болу. 23. Ауызша және жазбаша коммуникацияда қарсылықтармен жұмыс істеу әдістерін қолдану (мысалы, «ИӘ-ЖОҚ» әдісі, қайта тұжырымдау әдісі). 24. Стресстік немесе қақтығысты жағдайларда да диалогта сабырлылық пен кәсіби тонды сақтау. 25. Клиенттің жасырын қажеттіліктерін анықтау және өнім немесе қызметтің балама нұсқаларын ұсыну. 26. Клиенттің дауысындағы немесе хабарлама мазмұнындағы наразылық немесе шиеленіс белгілерін тану. 27. Эмпатия таныту, жанашырлық білдіру және жағдайды ушықтырмай клиентке көмектесуге дайын болу. 28. Клиент пен компанияның мүдделерін ескеретін ымыралы шешімдерді іздеу. 29. Диалогты конструктивті түрде аяқтау, клиенттің сенімін қалпына келтіру және қарым-қатынастың оң нәтижесін қамтамасыз ету. 30. Клиентпен өзара әрекеттесу қорытындыларын CRM немесе басқа ақпараттық жүйеде тіркеу, деректердің толықтығы мен дәлдігін қамтамасыз ету.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Клиенттің өтінішін өңдеу кезінде кеңсе қосымшаларымен жұмыс істеу» Жұмыстың мақсаты: клиенттік ақпаратты ресімдеу, есептер жасау және кейіннен клиентке беруге жататын презентациялық материалдарды дайындау үшін кеңсе қосымшаларын (Microsoft Word, Excel, PowerPoint немесе OpenOffice/LibreOffice-тегі олардың аналогтары) пайдалану дағдысын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:

	№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау
	1	Кеңсе бағдарламаларын іске қосу	Мәтіндік редакторды, кестелік редакторды және презентация жасау бағдарламасын іске қосу	2	Бағдарламалар қатесіз іске қосылды
	2	Мәтіндік құжат жасау	Ілеспе хат немесе қызмет сипаттамасын құрастыру (Word немесе оның аналогында)	7	Сауаттылық, мәтін құрылымы
	3	Excel-де есептеулермен кесте жасау	Қызметтер құнын, тарифтерді немесе KPI көрсеткіштерін кестеде ресімдеу	10	Формулалар дұрыс жұмыс істейді, ресімдеу ұқыпты орындалған
	4	Қысқа презентация жасау	Клиентке қызмет немесе өнім бойынша көрнекі ақпаратпен слайдтарды (2–3) рәсімдеу	10	Тұжырымдардың нақтылығы, визуалды оқылуы
	5	Сақтау және жіберуге дайындау	Файлдарды қажетті форматта сақтау, пошта арқылы немесе бұлттық сервис арқылы жіберуге дайындау	3	Файлдар дұрыс аталған, құрылымы түсінікті
	6	Соңғы тексеру	Грамматиканы, форматтауды, файлдардың үйлесімділігін тексеру	3	Қателердің болмауы, бірыңғай рәсімдеу стилі
Оборудованиен ы пайдалану және қауіпсіздік техникасы	Жұмыс орнының эргономикасы: тірек-қимыл аппаратының кәсіптік ауруларын болдырмау үшін жұмыс орны оператордың дұрыс орналасуын қамтамасыз етуі керек (ыңғайлы орындық, үстелдің дұрыс биіктігі).				

бойынша талаптар	Мерзімді үзілістер: оператор көзді демалдыру және шаршаудың алдын алу үшін тұрақты үзілістер жасауға міндетті (мысалы, әр 1-1,5 сағат жұмыс істеген сайын 5-10 минут). Электр жабдықтарымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік: • жарамды жабдықтар мен кабельдерді пайдалану. • компьютерге және кеңсе техникасына сұйықтық тигізбеу. • электр схемаларына өз бетінше жөндеу немесе араласуға тыйым салынады. Есту қабілетінің зақымдалуын болдырмау үшін гарнитураны қауіпсіз пайдалану, дыбыс деңгейін дұрыс реттеу қажет. Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау: • жұмыс орнын бөгде заттармен толтырмау. • өрт сөндіру құралдарының орналасқан жерін білу. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету: • клиенттердің дербес деректерін өңдеу және сақтау ережелерін қатаң сақтау. • жұмыс орнынан кеткен кезде компьютерді құлыптаусыз қалдырмау. Төтенше жағдайлар: • үй-жайдан эвакуациялау тәртібін білу. жабдықтың кез келген ақаулары немесе қауіпсіздік қатерлері туралы басшылыққа дереу хабарлау.
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қосымша еңбек функциясы 1 «Кәсіпорынның өнімдері мен көрсетілетін қызметтерінің асортименті бойынша кеңес беру», кәсіптік міндет (дағды 2) «Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру, клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері, олардың техникалық сипаттамалары туралы толық сенімді ақпарат беру»
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	- Практикалық тапсырманы жеке орындау. - Дербес компьютерді және қолданбалы бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, жеке жұмыс орнында жұмыс істеу
Практикалық жұмыстар тізбесі	11. Клиентпен байланыс орнату және қажеттіліктерін анықтау 12. Клиенттің анықталған қажеттіліктерін ескере отырып, өнімді/қызметті таныстыру 13. Техникалық сипаттамаларды клиент үшін тиімділік тілінде көрсету 14. Бәсекелестік артықшылықтарға салыстырмалы талдау жүргізу 15. Диалог барысында клиенттің қосымша сұраныстарын анықтау 16. Қосымша өнімдерді/қызметтерді ұсыну 17. Балама шешімдерді таңдау және ұсыну 18. Клиентке күрделі өнімдер немесе қызметтер пакеттері бойынша кеңес беру 19. Нәтижені тіркеу және клиенттің таңдауын растау арқылы кеңес беруді аяқтау 20. Кеңес беру барысында клиенттің типтік қарсылықтарын өңдеу
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	15. Клиентпен алғашқы байланыс орнату және сенімді өзара әрекеттесуді құру. 16. Клиенттің нақты қажеттіліктерін анықтау үшін ашық және нақтылаушы сұрақтар қою. 17. Клиенттің негізгі сұраныстарын белсенді тыңдау және тіркеу.

	18. Клиенттің қажеттіліктерін ескере отырып, өнімді немесе қызметті ұсыну. 19. Өнімнің техникалық сипаттамаларын тиімділік тіліне аударып отырып таныстыру. 20. Өнімнің/қызметтің бәсекелестік артықшылықтарын көрсету. 21. Клиенттің қосымша сұраныстары мен қажеттіліктері бойынша өтінішін талдау. 22. Қосымша қызметтер бойынша ұсыныстар қалыптастыру және олардың орындылығын дәлелдеу. 23. Өнімдердің немесе шешімдердің балама нұсқаларын таңдау және ұсыну. 24. Балама шешімдердің артықшылықтарын дәлелдеу және клиентке таңдау жасауға көмектесу. 25. Күрделі немесе құрамдас өнімдер бойынша кеңес беру, техникалық егжей-тегжейлерді қолжетімді тілде түсіндіру. 26. Клиенттің типтік қарсылықтарын оң көңіл-күйді сақтай отырып өңдеу. 27. Клиенттің шешімін растау арқылы кеңес беруді аяқтау. 28. Өзара әрекеттесу қорытындыларын ақпараттық жүйелерде (CRM және т.б.) дұрыс тіркеу.																									
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Техникалық сипаттамаларды клиент үшін тиімділік тілінде көрсету» Жұмыстың мақсаты: өнімнің/қызметтің артықшылықтарын дәлелді түрде ұсыну, оларды аналогтар аясында ерекшелеу және клиентке түсінікті әрі сенімді түрде жеткізу дағдысын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Жұмыс кезеңі</th><th>Әрекеттер сипаттамасы</th><th>Уақыты, мин</th><th>Сапаны бақылау</th></tr><tr><td>1</td><td>Өнім туралы ақпаратты зерделеу</td><td>Сипаттамаларымен, артықшылықтарымен, бағасымен, шарттарымен танысу</td><td>5</td><td>Өнімді толық түсіну, қысқаша жадынама жасау</td></tr><tr><td>2</td><td>Бәсекелестердің аналогтарымен салыстыру</td><td>2–3 бәсекелестің ұсыныстарын талдау: бағасы, функциялары, сервисі, шарттары</td><td>7</td><td>Дұрыс салыстырмалы талдау, негізгі айырмашылықтарды анықтау</td></tr><tr><td>3</td><td>Бәсекелестік артықшылықтарды тұжырымдау</td><td>Бәсекелестермен салыстырғанда өнімнің 3–5 күшті жақтарын анықтау</td><td>5</td><td>Артықшылықтар өзекті, сенімді, клиенттің қажеттіліктеріне сәйкес</td></tr><tr><td>4</td><td>Клиентке арналған</td><td>«Пайда тілін» қалыптастыру - өнім клиенттің</td><td>5</td><td>Құрылымдылық, түсініктілік,</td></tr></table>	№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау	1	Өнім туралы ақпаратты зерделеу	Сипаттамаларымен, артықшылықтарымен, бағасымен, шарттарымен танысу	5	Өнімді толық түсіну, қысқаша жадынама жасау	2	Бәсекелестердің аналогтарымен салыстыру	2–3 бәсекелестің ұсыныстарын талдау: бағасы, функциялары, сервисі, шарттары	7	Дұрыс салыстырмалы талдау, негізгі айырмашылықтарды анықтау	3	Бәсекелестік артықшылықтарды тұжырымдау	Бәсекелестермен салыстырғанда өнімнің 3–5 күшті жақтарын анықтау	5	Артықшылықтар өзекті, сенімді, клиенттің қажеттіліктеріне сәйкес	4	Клиентке арналған	«Пайда тілін» қалыптастыру - өнім клиенттің	5	Құрылымдылық, түсініктілік,
№	Жұмыс кезеңі	Әрекеттер сипаттамасы	Уақыты, мин	Сапаны бақылау																						
1	Өнім туралы ақпаратты зерделеу	Сипаттамаларымен, артықшылықтарымен, бағасымен, шарттарымен танысу	5	Өнімді толық түсіну, қысқаша жадынама жасау																						
2	Бәсекелестердің аналогтарымен салыстыру	2–3 бәсекелестің ұсыныстарын талдау: бағасы, функциялары, сервисі, шарттары	7	Дұрыс салыстырмалы талдау, негізгі айырмашылықтарды анықтау																						
3	Бәсекелестік артықшылықтарды тұжырымдау	Бәсекелестермен салыстырғанда өнімнің 3–5 күшті жақтарын анықтау	5	Артықшылықтар өзекті, сенімді, клиенттің қажеттіліктеріне сәйкес																						
4	Клиентке арналған	«Пайда тілін» қалыптастыру - өнім клиенттің	5	Құрылымдылық, түсініктілік,																						

		сөзді/презентаци яны дайындау	мәселелерін бәсекелестерден қалай жақсы шешетіні		клиентке бағдарлану
	5	Ауызша немесе жазбаша демонстрация жүргізу	Клиентке артықшылықтард ы диалогта немесе хатта ұсыну	8	Сенімділік, кәсіби үн, сауатты дәлелдеме
	6	Клиенттің нақтылаушы сұрақтарына жауап беру	Клиенттің ықтимал қарсылықтарын, нақтылауларын ауызша/жазбаша пысықтау	5	Жауаптардың толықтығы, дәлдігі, клиентке бағдарлану
Оборудованиен ы пайдалану және қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	Жұмыс орнының эргономикасы: тірек-қимыл аппаратының кәсіптік ауруларын болдырмау үшін жұмыс орны оператордың дұрыс орналасуын қамтамасыз етуі керек (ыңғайлы орындық, үстелдің дұрыс биіктігі). Мерзімді үзілістер: оператор көзді демалдыру және шаршаудың алдын алу үшін тұрақты үзілістер жасауға міндетті (мысалы, әр 1-1,5 сағат жұмыс істеген сайын 5-10 минут). Электр жабдықтарымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік: • жарамды жабдықтар мен кабельдерді пайдалану. • компьютерге және кеңсе техникасына сұйықтық тигізбеу. • электр схемаларына өз бетінше жөндеу немесе араласуға тыйым салынады. Есту қабілетінің зақымдалуын болдырмау үшін гарнитураны қауіпсіз пайдалану, дыбыс деңгейін дұрыс реттеу қажет. Өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтау: • жұмыс орнын бөгде заттармен толтырмау. • өрт сөндіру құралдарының орналасқан жерін білу. Ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету: • клиенттердің дербес деректерін өңдеу және сақтау ережелерін қатаң сақтау. • жұмыс орнынан кеткен кезде компьютерді құлыптаусыз қалдырмау. Төтенше жағдайлар: • үй-жайдан эвакуациялау тәртібін білу. жабдықтың кез келген ақаулары немесе қауіпсіздік қатерлері туралы басшылыққа дереу хабарлау.				
4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»					
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталық операторы				
Жеке құзыреттіліктер ді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	8. Клиентке бағдарлану Бағалау нысандары: • Нақты және имитациялық жағдайларда бақылау («қиын клиент», «стандартты процедурадан тыс сұраныс» рөлдік ойындары). • Қабылданған шешімдер мен таңдалған өзара әрекеттесу стратегиясын бағалай отырып, кейстерді талдау.				

	- Тәлімгерлерден немесе нақты клиенттерден кері байланыс (анонимді сауалнамалар, NPS). Бағалау әдістері: - Ситуациялық тапсырмалар әдісі (Case-study). «Құпия клиент» әдісі. - STAR-техникасының элементтері бар мінез-құлықтық сұхбат (Situation–Task–Action–Result). 9. Коммуникативтілік Бағалау нысандары: - Рөлдік ойын (қоңырау немесе чат симуляциясы). - Диалогтың аудиожазбасы, кейіннен сарапшының талдауы. - Шағын топтардағы тұлғааралық өзара әрекеттесуді бағалау. Бағалау әдістері: - Сараптамалық бағалау әдісі. «Коммуникативті толеранттылық» тесті (В. Бойко). - Клиенттердің өтініштерінің аудиожазбаларын талдау әдісі. 10. Стресске төзімділік Бағалау нысандары: - Жағдайларды стресс-тестілеу (күтпеген жүктеме элементтері, өтініштердің жоғары қарқындылығын имитациялау). - Психологиялық тестілеу (Холмс-Раге, Люшер сауалнамалары, HSE Stress Indicator). - Емтихан немесе рөлдік ойын кезіндегі мінез-құлықты бақылау. Бағалау әдістері: - Мінез-құлықтық сұхбат әдісі. - Өмірбаяндық талдау әдісі (стресстік жағдайлардағы жұмыс тәжірибесін талдау). - Эмоционалды тұрақтылыққа арналған шағын тесттер. 11. Ұйымшылдық және тәртіп Бағалау нысандары: - Портфолионы бағалау (есептер, чек-парақтар, мерзімдерді сақтау). - Өзін-өзі басқаруға арналған тест (құрылымдылық, ұқыптылық). - Практикалық тапсырма кезінде бақылау. Бағалау әдістері: - Хронометраж әдісі (тапсырмаларды уақыты бойынша орындауды талдау). - Басшының сараптамалық бағалау әдісі. - Өзін-өзі бағалау және өзін-өзі есеп беру әдісі. 12. Эмоционалды интеллект Бағалау нысандары: - Психологиялық тестілеу (Д. Гоулман сауалнамасы, Холлдың EQ-тесті). - Диалогтағы вербалды емес реакцияларды бақылау. - Клиенттің эмоционалдық сигналдарын анықтай отырып, кейстерді бағалау. Бағалау әдістері: - Эмпатиялық сұхбат.

	• 360° кері байланыс әдісі. • Эмоционалды триггерлер элементтері бар рөлдік ойын. 13. Ойлау икемділігі Бағалау нысандары: • Стандартты емес жағдайларға арналған кейстер. • Когнитивті икемділік пен креативтілікке арналған тесттер (Торренс тесті, “Cognitive Flexibility Inventory”). • Клиентпен қарым-қатынас сценарийінің нақты уақытта өзгеруін имитациялау. Бағалау әдістері: • Іскерлік ойындар әдісі. • Ситуациялық тесттердегі шешімдерді талдау. • Құзыреттіліктер бойынша сұхбат (өзгерістерге бейімделу мысалдары туралы сұрақтар). 14. Жаңа ақпаратты тез қабылдау қабілеті Бағалау нысандары: • Жаңа нұсқаулықты немесе скриптті енгізу арқылы практикалық тапсырма. • Оқыту қабілетіне арналған тест (есте сақтау, зейін, қабылдау жылдамдығы). • Тағылымдама немесе тренинг нәтижелерін талдау. Бағалау әдістері: • Оқыту кезінде бақылау әдісі. • Когнитивті тесттер. • Оқытудан кейінгі тәлімгердің сараптамалық бағалау әдісі.										
Мамандық аясында бағалауды жүргізуге арналған жеке құзыреттер тізбесі	Стресске төзімділік, Ойлау икемділігі, Эмоционалды интеллект, Клиентке бағдарлану, Коммуникативтілік, Жаңа ақпаратты тез меңгеру қабілеті, Ұйымшылдық және тәртіп										
5-тарау. «Бағалау критерийлері»											
Теориялық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына қол жеткізген кезде өтті деп есептеледі. Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.										
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90–100%	өте жақсы										
75–89%	жақсы										
70–74%	қанағаттанарлық										
70%-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Практикалық кезеңді	Практикалық кезең мүмкін болатын ең жоғары балл санының кемінде 70%-ын алған кезде өтті деп есептеледі.										

бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.											
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><td>Дұрыс жауаптар пайызы</td><td>Баға</td></tr><tr><td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr><tr><td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr></table>		Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға											
90–100%	өте жақсы											
75–89%	жақсы											
70–74%	қанағаттанарлық											
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)											
Жеке құзыреттерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылау, сұхбат, іскерлік ойындар және рөлдік тапсырмалар нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже – 7 негізгі жеке құзыреттің 5-і бойынша оң баға: Стресске төзімділік, Ойлау икемділігі, Эмоционалды интеллект, Клиентке бағдарлану, Коммуникативтілік, Жаңа ақпаратты тез меңгеру қабілеті, Ұйымшылдық және тәртіп											
Жеке құзыреттерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><td>Оң нәтижелер саны</td><td>Құзыреттіліктер бойынша қорытынды</td></tr><tr><td>7-ден 7</td><td>өте жақсы</td></tr><tr><td>7-ден 5</td><td>қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)</td></tr><tr><td>5-тен аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr></table>		Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды	7-ден 7	өте жақсы	7-ден 5	қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)	5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)		
Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды											
7-ден 7	өте жақсы											
7-ден 5	қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)											
5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)											
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды бағасын қалыптастыру сипаттамасы	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптастырылады: 4. Теориялық кезең – дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ы 5. Практикалық кезең – жалпы баллдың кемінде 70%-ы 6. Жеке құзыреттер – кемінде 5 құзырет расталды Біліктілікті тану нәтижесі: <table><tr><td>Барлық кезеңдерден өту шарттары</td><td>Мәртебе</td></tr><tr><td>Барлық талаптар орындалды</td><td>Өтті</td></tr><tr><td>Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады</td><td>Өтпеді</td></tr></table>		Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебе	Барлық талаптар орындалды	Өтті	Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады	Өтпеді				
Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебе											
Барлық талаптар орындалды	Өтті											
Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады	Өтпеді											
Біліктілік бағдарламасын бекіту күні												

**БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ
КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАҢУ ҮШІН
«ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІНІҢ АНАЛИТИГІ»**

Кәсіби біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Заңды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіби стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;
- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 «Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер

лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы» бұйрығы (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22003 болып тіркелген);

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 болып тіркелді «Кәсіби біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

1-тарау. «Жалпы ережелер»	
Біліктілік бағдарламасының атауы	«Қолдау қызметінің талдаушысы» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа ықтимал атауларына рұқсат етіледі: 2431-2-003 Онлайн-сатылымдарды басқару жөніндегі менеджер; 2433-1-003 Ақпараттық технологиялар өнімдері мен шешімдерін сату жөніндегі менеджер; 2433-1-005 Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер; 4315-1-001 Жоспарлаушы (компьютерлік операциялар бойынша).
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - байланыс ілер мен байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Пайдаланушылар туралы атаулы жұмыс жүргізуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, өзара әрекеттесу тарихын қарауға мүмкіндік беретін өзге де ақпаратты қамтитын пайдаланушылардың деректер базасы; сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік рәсімге қатысушының әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған өзінің немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабын қамтитын өтініштердің бір нысаны; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтау, толықтыру, жаңарту және іздеу үшін электрондық деректер базасы; байланыс арнасы – пайдаланушы Байланыс орталығымен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - қызмет тұтынушыларымен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі) өзара әрекеттесу арқылы өз қызметін жүзеге асыратын дербес құрылымдық бөлімше немесе байланыс орталығының құрамына кіретін бөлімше; байланыс орталығы - кәсіпорындағы өтініштерді (сұрау салуларды, пікірлерді, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша

	ақпараттандыруға жауапты мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше; күпия ақпарат - ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе ықтимал коммерциялық құндылығы болған жағдайда, оған заңды негізде еркін қол жеткізу мүмкін емес қызметтік немесе коммерциялық күпияны құрайтын ақпарат; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; іскерлік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СБШ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс орталығы; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементтен тұрады: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Kotter - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзгерістердің 8 қадамдық моделімен танымал; Lewin - Курт Левиннің (Kurt Lewin) «еріту – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтитын өзгеріс моделі; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадты моделі (Waterfall, «сарқырама»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - міндеттерді визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарын, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау; PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гант (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, міндеттерді уақытында орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім); АНТ - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері);

	FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)
Қолдау қызметінің талдаушысы кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарт пен КБТО ішкі регламентінің негізінде жүргізіледі	
Кәсіп коды	3512-1-001
Кәсіп атауы	Қолдау қызметінің талдаушысы
Еңбек қызметінің түрі	Ресурстарды бөлуді оңтайландыру, клиенттердің өтініштерін өңдеу тиімділігін арттыру, қызмет көрсету сапасын және клиенттердің қанағаттануын жақсарту мақсатында қолдау қызметінің жұмысы туралы деректерді жинау, өңдеу және түсіндіру бойынша талдамалық-ұйымдастырушылық қызмет, үрдістерді анықтау және клиенттермен өзара әрекеттесуді жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу арқылы
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 4-деңгейі
Еңбек функциясы	Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің өтініштерінің көлеміне және ресурстардың болуына болжам жасау
Кәсіби міндет (дағды 1)	Орталықтағы өтініштердің санының, оларды өңдеудің орташа уақытының өзгеруіне және ресурстардың болуына әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау
Дағдылар	1. деректердегі заңдылықтар мен үрдістерді анықтау, әртүрлі факторлар арасындағы өзара байланыстарды табу Бағалау критерийлері: - өтініштер динамикасын сипаттайтын негізгі метрикаларды анықтайды; - өтініштер көлемінің өзгеруі мен сыртқы/ішкі факторлар арасындағы статистикалық маңызды өзара байланыстарды орнатады; - талдамалық қорытындылар дайындау үшін анықталған үрдістерді түсіндіреді. 2. гипотезаларды тұжырымдау және оларды деректер негізінде тексеру Бағалау критерийлері: - орталықтағы жүктеменің өзгеру себептері туралы талдамалық гипотезаларды негіздейді; - гипотезаларды статистикалық тексеру әдістерін қолданады (салыстырмалы талдау, корреляция, регрессия); - алынған деректер негізінде гипотезалардың расталуы немесе теріске шығарылуы туралы қорытынды жасайды. 3. жоспарлау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану Бағалау критерийлері: - стандартты болжау модельдерін қолданады (трендтік талдау, жылжымалы орташа, маусымдық декомпозиция); - деректер түріне байланысты жоспарлаудың барабар әдісін таңдайды; - байланыс орталығының ресурстарын бөлу үшін есептік көрсеткіштерді қалыптастырады. 4. әртүрлі дереккөздерден деректерді жинау (CRM, телефония жүйелері, дерекқорлар) Бағалау критерийлері: - белгіленген параметрлер бойынша деректерді іріктеу үшін корпоративтік жүйелерді пайдаланады;

	• тұтас талдау жүргізу үшін әртүрлі жүйелердегі ақпаратты салыстырады және біріктіреді; • деректерді іріктеудің дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етеді. 5. деректерді статистикалық пакетке импорттау Бағалау критерийлері: • сыртқы дереккөздерден мамандандырылған БҚ-ға (Excel, Python және т.б.) деректерді жүктейді; • импорттау кезінде деректер форматтары мен құрылымдарының дұрыстығын тексереді; • деректерді кейінгі өңдеуге дайындайды (тазалау, түрлендіру, айнаымалыларды кодтау).
Білімдер	1. репрезентативті ақпарат алу үшін деректерді іріктеу әдістері Бағалау критерийлері: • талдау үшін іріктеуді қалыптастыру қағидаттарын біледі (кездейсоқ, стратификацияланған, жүйелі); • іріктеу қателерінің түрлерін және оларды азайту тәсілдерін ажыратады; • болжамның дұрыстығы үшін іріктеу көлемі мен сапасына қойылатын талаптарды түсінеді. 2. колл-орталықтың тиімділігінің негізгі көрсеткіштері Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының негізгі KPI-ларын біледі (АНТ, FCR, SLA, қызмет көрсету деңгейі, ұстау коэффициенті, операторлар жүктемесі); • тиімділік көрсеткіштерінің ресурстық жоспарлаумен өзара байланысын түсінеді; • KPI-ларды есептеу және түсіндіру әдістемелерінде бағдарланады 3. өтініштер саны мен өңдеу уақыты туралы деректердегі маусымдылық пен циклділік үрдістері Бағалау критерийлері: • байланыс орталықтары жұмысындағы маусымдылық пен циклділіктің сипаттамалық үлгілерін біледі; • ішкі (маркетингтік науқандар, техникалық ақаулар) және сыртқы (мерекелер, экономикалық оқиғалар) факторлардың өтініштер көлеміне әсерін түсінеді; • болжау кезінде маусымдылықты ескеру әдістерін меңгерген
Кәсіби міндет (2-дағды)	Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер санының, оларды өңдеудің орташа уақытының және ресурстардың болуының өзгерістерін талдау үшін деректерді дайындау
Дағдылар	1. деректерді топтастыру және талдау үшін жиынтық кестелер құрастыру Бағалау критерийлері: • берілген параметрлер бойынша жиынтық кестелерді қалыптастырады; • негізгі көрсеткіштерді бөлу үшін топтастыруды, сүзуді және сұрыптауды пайдаланады; • келесі талдау үшін деректерді құрылымдаудың дұрыстығын тексереді 2. графиктер мен диаграммаларды пайдалана отырып, деректердің визуалды көріністерін жасау Бағалау критерийлері:

	• ақпаратты көрнекі түрде ұсыну үшін диаграмма/график түрінің барабар түрін таңдайды; • визуализацияны деректердің оқылуын және салыстырмалылығын ескере отырып дұрыс ресімдейді; • визуализацияланған нәтижелерді түсіндіреді және талдамалық қорытындылар жасайды. 3. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану Бағалау критерийлері: • деректерді өңдеу және есептерді дайындау үшін кеңсе қосымшаларын (Excel, PowerPoint және т.б.) қолданады; • деректерді іздеу және беру үшін корпоративтік ақпараттық жүйелер мен сервистерді пайдаланады; • кәсіби қызмет үшін интернет-ресурстарды дұрыс және қауіпсіз пайдалануды қамтамасыз етеді
Білімдер	1. кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері Бағалау критерийлері: • компанияда белгіленген KPI тізбесін (АНТ, FCR, SLA, қызмет көрсету деңгейі, жүктеме коэффициенті және т.б.) біледі; • KPI-лардың мақсатты мәндерінде бағдарланады және олардың ресурстық жоспарлауға әсерін түсінеді; • көрсеткіштердің нормативтік мәндерден ауытқуының салдарын түсінеді. 2. персоналды ынталандыру, оның мотивациясы мен адалдығын арттыру жүйесі Бағалау критерийлері: • персоналды материалдық және материалдық емес ынталандырудың негізгі тәсілдерін біледі; • ынталандыру жүйесі мен қызмет көрсету сапасы арасындағы өзара байланысты түсінеді; • кәсіпорында қолданылатын қызметкерлерді бағалау және ынталандыру тетіктері туралы хабардар 3. жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдары Бағалау критерийлері: • жүйелік талдаудың негізгі әдістерін біледі (мақсаттар ағашы, SWOT, себеп-салдар диаграммалары); • ұзақ мерзімді үрдістерді анықтау үшін стратегиялық талдау қағидаттарын түсінеді; • өтініштер динамикасына және ресурстардың тиімділігіне әсер ететін факторларды іздеу үшін білімдерін қолданады 4. кездейсоқ тербелістердің әсерін азайту үшін уақыт қатарларын тегістеу әдістері Бағалау критерийлері: • тегістеудің базалық әдістерін біледі (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу); • болжамның дәлдігін арттыру үшін тегістеудің мақсатын түсінеді; • тегістеу әдістерін қолдану шектеулері мен шарттарында бағдарланады.

Кәсіби міндет (3-дағды)	Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер санының және оларды өңдеу уақытының тарихи циклдік тербелістеріне талдау жүргізу (жыл, ай, апта және күн бойы)
Дағдылар	1. шешімдер нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асыруға байланысты тәуекелдерді бағалау Бағалау критерийлері: • деректерді талдау негізінде бірнеше балама шешімдерді ұсынады; • шешімдерді енгізу кезіндегі ықтимал тәуекелдерді бағалайды (жұмыстағы ақаулар, операторлардың шамадан тыс жүктелуі, SLA төмендеуі); • ресурстық шектеулерді ескере отырып, шешімнің ең оңтайлы нұсқасын таңдауды негіздейді 2. байланыс ақпараттық орталығы тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау Бағалау критерийлері: • тактикалық шешімдердің өзгеруінің салдарын анықтайды (ауысым кестелері, жүктемені бөлу, өтініштерді өңдеу басымдықтары); • тактикадағы өзгерістерді негізгі көрсеткіштердің динамикасымен салыстырады (АHT, FCR, SLA және т.б.); • қабылданған шаралардың қызмет көрсету тиімділігіне әсері туралы талдамалық қорытындылар жасайды 3. болжамды және нақты деректерге салыстырмалы талдау жүргізу (жыл, ай, апта және күн бойы) Бағалау критерийлері: • болжамды мәндер мен нақты көрсеткіштерді салыстырады; • айырмашылықтарды анықтайды және олардың себептерін түсіндіреді (маусымдық өсулер, жоспардан тыс оқиғалар, техникалық ақаулар); • болжамның дәлдігі және оны түзету мүмкіндіктері туралы талдамалық есеп дайындайды 4. болжам объектілерінің циклдік тербелістерінің параметрлерін есептеу Бағалау критерийлері: • циклдік тербелістердің амплитудасын, кезеңін және фазасын есептеу әдістерін қолданады; • ресурстарды жоспарлау үшін есептеу нәтижелерін түсіндіреді; • болжамдық модельдерді түзету үшін циклділік туралы деректерді пайдаланады 5. болжау объектілерінің өзгеру үрдістерінің болуын анықтау және параметрлерін есептеу Бағалау критерийлері: • ұзақ мерзімді трендтер мен қысқа мерзімді тербелістерді ажыратады; • тренд параметрлерін есептейді (бағыты, өзгеру жылдамдығы); • анықталған үрдістердің байланыс орталығының жұмыс стратегиясына әсерін түсіндіреді
Білімдер	1. байланыс ақпараттық орталықтары қызметін ұйымдастыру негіздері Бағалау критерийлері: • байланыс орталығы бөлімшелерінің құрылымы мен функцияларын біледі;

	• өтініштерді өңдеу процестерін ұйымдастыруды түсінеді (жүктемені бөлу, қоңырауларды бағыттау, басымдықтар); • орталық жұмысының тиімділігін қамтамасыз ету жүйесіндегі аналитиктің рөлінде бағдарланады 2. кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері Бағалау критерийлері: • компанияда белгіленген KPI тізбесін (АНТ, FCR, SLA, қызмет көрсету деңгейі, жүктеме коэффициенті және т.б.) біледі; • KPI-лардың мақсатты мәндерінде бағдарланады және олардың ресурстық жоспарлауға әсерін түсінеді; • көрсеткіштердің нормативтік мәндерден ауытқуының салдарын түсінеді 3. жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдары Бағалау критерийлері: • жүйелік талдаудың негізгі әдістерін біледі (мақсаттар ағашы, SWOT, себеп-салдар диаграммалары); • ұзақ мерзімді үрдістерді анықтау үшін стратегиялық талдау қағидаттарын түсінеді; • өтініштер динамикасына және ресурстардың тиімділігіне әсер ететін факторларды іздеу үшін білімдерін қолданады
Кәсіби міндет (4-дағды)	Өтініштер саны мен өңдеу уақытының ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарын есептеу және түзетуді жүзеге асыру
Дағдылар	1. болжауды, жоспарлауды және ресурстарды есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану Бағалау критерийлері: • болжау міндеттерін шешу үшін мамандандырылған БҚ-ны (WFM-жүйелер, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; • есептеулерді орындау үшін бағдарламалық модульдерді дұрыс баптайды; • алынған нәтижелерді түсіндіреді және оларды мақсатты көрсеткіштермен салыстырады. 2. болжау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазалау, таңбалау) Бағалау критерийлері: • деректерді алдын ала тазалауды және түрлендіруді орындайды (қайталанатын деректерді жою, шығарындыларды түзету); • деректерді бағдарламалық қамтамасыз ету талаптарына сәйкес құрылымдайды; • деректерді болжау жүйесіне жүктеудің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3. өтініштер санының болжамы, өңдеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуді жүргізу Бағалау критерийлері: • болжанған жұмыс көлемін орындау үшін қажетті қызметкерлер санын есептейді;

	• SLA мақсатты көрсеткіштерін және рұқсат етілген жүктеме деңгейлерін ескереді; • жағдайлар өзгерген кезде (маусымдылық, кадрлық тербелістер) ресурстарды бөлу нұсқаларын модельдейді. 4. өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санынан (штаттағы және желідегі) нәтижелердің (көрсеткіштердің) тәуелділігін есептеуді жүргізу Бағалау критерийлері: • KPI-лардың персонал санына тәуелділік модельдерін құрады; • көрсеткіштердің мақсатты мәндеріне жету үшін қызметкерлердің оңтайлы санын анықтайды; • ресурстар санының өзгеруі бойынша басқарушылық шешімдерді негіздейді.
Білім	1. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды есептеуге, болжауға және кестелер құруға арналған бағдарламалық камтамасыз ету Бағалау критерийлері: • қолданылатын WFM-жүйелерінің (Workforce Management) функционалдығы мен мүмкіндіктерін біледі; • болжау және кестелер құру модульдерінде бағдарланады; • бағдарламалық құралдарды қолданудың шектеулері мен шарттарын түсінеді. 2. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжаудың, есептеудің және кестелер құрудың математикалық әдістері Бағалау критерийлері: • болжаудың негізгі әдістерін біледі (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессия); • ресурстарға қажеттілікті анықтау үшін есептеу әдістемелерін меңгерген (Эрланг моделі және оның модификациялары); • кестелер құру кезінде жүктемені теңестіру қағидаттарын түсінеді. 3. пайдаланушыларды қолдау бойынша болжаудың, есептеудің және кестелер құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: • модельдердің сапасын бағалау тәсілдерін біледі (MAPE, RMSE, MAE және т.б.); • тарихи деректер негізінде модельдерді валидациялаудың маңыздылығын түсінеді; • модельдерді салыстырмалы талдау әдістерін меңгерген (бенчмаркинг, кросс-валидация). 4. байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары Бағалау критерийлері: • ҚР-дағы БО жұмысын регламенттейтін қолданыстағы стандарттар мен нормативтік құжаттарды біледі; • SLA, қауіпсіздік және қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарда бағдарланады; • байланыс орталығының жұмыс істеуінің сенімділігі мен тиімділігін камтамасыз етудегі стандарттардың рөлін түсінеді
Еңбек функциясы 2	Өтініштерді өңдеу үшін қажетті ресурстар санының есептеулерін жүзеге асыру

Кәсіби міндет (дағды 1)	Өтініштерді өңдеу үшін ресурстарға қажеттілікті есептеу үшін қажетті ақпаратты жинау және талдау
Іскерліктер	1. ресурстарды жоспарлауды және есептеуді жүзеге асыру, болжамды қажеттіліктерді құрастыру Бағалау критерийлері: • тарихи деректер негізінде болжамды жүктемені анықтайды; • өтініштердің жоспарлы көлемін орындау үшін ресурстарға қажеттілікті есептейді; • есептеулерді SLA нысаналы көрсеткіштерін және қызметкерлердің жүктемесін ескере отырып негіздейді 2. ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау); Бағалау критерийлері: • деректерді алдын ала тазартуды және түрлендіруді орындайды (қайталанатын деректерді жою, шығарындыларды түзету); • деректерді бағдарламалық қамтамасыз ету талаптарына сәйкес құрылымдайды; • болжау жүйесіне деректерді жүктеудің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3. өтініштер санының болжамы, өңдеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының нысаналы мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға жиынтық қажеттілікті талдауды жүргізу Бағалау критерийлері: • болжамды көлемдерді жүктеменің нақты көрсеткіштерімен салыстырады; • бөлімшелер/ауысымдар бойынша ресурстарға жиынтық қажеттілікті есептейді; • ресурстардың тапшылығын немесе артықтығын анықтайды және оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды.
Білім	1. ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері. Бағалау критерийлері: • KPI тізбесін біледі (АНТ, SLA, FCR, жүктеме коэффициенті, қызмет көрсету деңгейі); • ұйым белгілеген нысаналы мәндерде бағдарланады; • KPI ауытқуларының байланыс орталығы жұмысының тиімділігіне әсерін түсінеді. 2. қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер Бағалау критерийлері: • жұмыс жүктемесін анықтайтын факторларды біледі (өтініштер саны, өңдеудің орташа уақыты, арналар бойынша бөлу); • жүктеменің персонал санымен және қызмет көрсету сапасымен өзара байланысын түсінеді; • жұмыс көлемі өзгерген кезде жүктемені талдау әдістерін меңгерген 3. қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымның регламенттері мен рәсімдері Бағалау критерийлері:

	• ауысым кестелерін қалыптастыру және ресурстарды қайта бөлудің ішкі рәсімдерін біледі; • жүктеме өзгерген кезде кестелерді түзетудің тетіктерінде бағдарланады; • қызмет көрсету сапасының нысаналы көрсеткіштерін қолдау үшін регламенттерді қолдану ережелерін түсінеді.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге өзіне-өзі қызмет көрсету үшін жүйелердің қажетті қуатының есептеуін жүзеге асыру
Іскерліктер	1. өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерінде ресурстарды болжауды, жоспарлауды және есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану Бағалау критерийлері: • болжау міндеттерін шешу үшін мамандандырылған БҚ-ны (WFM-жүйелері, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; • есептеулерді орындау үшін бағдарламалық модульдерді дұрыс баптайды; • алынған нәтижелерді түсіндіреді және оларды нысаналы көрсеткіштермен салыстырады 2. өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерінде ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу Бағалау критерийлері: • деректерді қайталанатын деректерден және шығарындылардан тазартуды орындайды; • деректерді қолданылатын БҚ талаптарына сәйкес құрылымдайды; • болжау жүйесінде деректерді жүктеудің және кейіннен өңдеудің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3. өтініштер санының болжамы, өңдеудің орташа уақыты және өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерінің өнімділігінің нысаналы мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуді жүргізу Бағалау критерийлері: • өтініштердің болжамды көлеміне сүйене отырып, өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесіне жүктемені есептейді; • нысаналы SLA қамтамасыз ету үшін жүйенің қажетті қуаты мен өнімділігін анықтайды; • жүктеме параметрлерінің өзгеру сценарийлерін модельдейді және олардың ресурстық қажеттіліктерге әсерін бағалайды.
Білім	1. АТ пайдаланушыларын қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжаудың, есептеудің және кестелер құрудың математикалық әдістері Бағалау критерийлері: • болжаудың негізгі әдістерін біледі (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессия); • ресурстарға қажеттілікті анықтау үшін есептеу әдістемелерін меңгерген (Эрланг моделі және оның модификациялары); • кестелер құру кезінде жүктемені теңестіру қағидаттарын түсінеді 2. пайдаланушыларды қолдау бойынша болжаудың, есептеудің және кестелер құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: • модельдердің сапасын бағалау тәсілдерін біледі (MAPE, RMSE, MAE және т.б.);

	• тарихи деректер негізінде модельдерді валидациялаудың маңыздылығын түсінеді; • модельдерді салыстырмалы талдау әдістерін меңгерген (бенчмаркинг, кросс-валидация). 3. байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары Бағалау критерийлері: • ҚР-дағы БО жұмысын регламенттейтін қолданыстағы стандарттар мен нормативтік құжаттарды біледі; • SLA, қауіпсіздік және қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарда бағдарланады; • байланыс орталығының жұмыс істеуінің сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз етудегі стандарттардың рөлін түсінеді
Кәсіби міндет (дағды 3)	Клиенттерге қызмет көрсету бойынша мамандарға қажеттілікті өтініштерді өңдеу көлемі мен уақыты өзгерген кезде ресурстарды түзетумен ұзақ мерзімді перспективаға есептеуді жүзеге асыру
Іскерліктер	1. клиенттермен өзара әрекеттесудің барлық арналары үшін ресурстарды жиынтық болжауды, жоспарлауды және есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану Бағалау критерийлері: • көп арналы болжау және ресурстарды есептеу үшін мамандандырылған БҚ-ны (WFM-жүйелері, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; • әртүрлі арналар бойынша деректерді өңдеу үшін бағдарламалық модульдерді дұрыс баптайды (телефония, чат, e-mail, мессенджерлер, өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелері); • алынған нәтижелерді түсіндіреді, оларды нысаналы KPI және қызмет көрсету көрсеткіштерімен салыстырады. 2. клиенттермен өзара әрекеттесудің барлық арналары бойынша ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау) Бағалау критерийлері: • деректерді алдын ала тазартуды және түрлендіруді орындайды (қайталанатын деректерді жою, шығарындыларды түзету); • деректерді бағдарламалық қамтамасыз ету талаптарына сәйкес құрылымдайды; • клиенттің өзара әрекеттесуінің барлық арналары бойынша болжау жүйесіне деректерді жүктеудің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3. пайдаланушыларды қолдау бойынша нәтижелердің (көрсеткіштердің) өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санынан (штаттағы және желідегі), сондай-ақ өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерін пайдаланудан тәуелділіктерін есептеуді жүзеге асыру Бағалау критерийлері: • өтініштердің болжамды көлеміне сүйене отырып, өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесіне жүктемені есептейді; • нысаналы SLA қамтамасыз ету үшін жүйенің қажетті қуаты мен өнімділігін анықтайды;

	жүктеме параметрлерінің өзгеру сценарийлерін модельдейді және олардың ресурстық қажеттіліктерге әсерін бағалайды
Білім	1. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды есептеу, болжау және кестелеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: - қолданылатын WFM-жүйелерінің (Workforce Management) функционалын және мүмкіндіктерін біледі; - болжау және кесте құру модульдерінде бағдарланады; - бағдарламалық құралдарды қолданудың шектеулері мен шарттарын түсінеді. 2. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжаудың, есептеудің және кестелеудің математикалық әдістері Бағалау критерийлері: - болжаудың негізгі әдістерін (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессия) біледі; - ресурстарға қажеттілікті анықтауға арналған есептеу әдістемелерін (Эрланг моделі және оның модификациялары) меңгерген; кестелерді құру кезінде жүктемені теңестіру принциптерін түсінеді 3. пайдаланушыларды қолдау бойынша болжаудың, есептеудің және кестелеудің математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: - модельдердің сапасын бағалау әдістерін (MAPE, RMSE, MAE және т.б.) біледі; - модельдерді тарихи деректер бойынша валидациялаудың маңыздылығын түсінеді; - модельдерді салыстырмалы талдау әдістерін (бенчмаркинг, кросс-валидация) меңгерген. 4. байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары Бағалау критерийлері: - ҚР-да КО жұмысын реттейтін қолданыстағы стандарттар мен нормативтік құжаттарды біледі; - SLA, қауіпсіздік және қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарда бағдарланады; - байланыс орталығының жұмысының сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз етудегі стандарттардың рөлін түсінеді
Еңбек функциясы 3	Клиенттерге қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін және кесте нұсқаларын қалыптастыру үшін ақпаратты жинау және талдау
Дағдылар	1. болжауды, есептеуді және кестелерді құруды жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану Бағалау критерийлері: - жоспарлау үшін мамандандырылған БҚ (WFM-жүйелері, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; - кестелерді есептеу үшін бағдарламалық модульдерді дұрыс баптайды; - есептеу нәтижелерін түсіндіреді және нысаналы KPI-ге сәйкес кестелерді қалыптастырады

	2. болжау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу Бағалау критерийлері: • деректерді қателерден, қайталанатын деректерден және аномалиялардан тазартады; • деректерді БҚ талаптарына сәйкес құрылымдайды және пішімдейді; • болжау және жоспарлау жүйесіне деректерді дұрыс жүктеуді қамтамасыз етеді. 3. болжау объектілерінің циклдік тербелістерінің параметрлерін есептеу Бағалау критерийлері: • циклдік тербелістердің амплитудасын, мерзімділігін және фазаларын анықтайды; • өтініштердің маусымдық, апталық және тәуліктік үлгілерін ескереді; • анықталған циклдерді ескере отырып, болжамдар мен кестелерді реттейді 4. болжау объектілерінің өзгеру тенденцияларының болуын анықтау және параметрлерін есептеу Бағалау критерийлері: • қысқа мерзімді тербелістер мен ұзақ мерзімді трендтерді ажыратады; • тренд параметрлерін (көрсеткіштердің өзгеру жылдамдығы мен бағыты) есептейді; • анықталған тенденцияларды кестелерді түзету кезінде пайдаланады. 5. пайдаланушыларды қолдау бойынша өтініштердің саны, оларды өңдеудің орташа уақыты және болашақ кезеңдер арасындағы байланыстың математикалық модельдерін жасау, тестілеу және пайдалану үшін іріктеу Бағалау критерийлері: • деректер негізінде гипотезалар қалыптастырады және болжамды модельдер құрады; • модельдердің дәлдігін бағалау үшін тестілеу әдістерін (MAPE, RMSE және т.б.) қолданады; • жоспарлауда практикалық қолдану үшін оңтайлы модельді іріктейді.
Білім	1. болжау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау әдістері Бағалау критерийлері: • деректерді тазалау, қалыпқа келтіру және таңбалау әдістерін біледі; • дұрыс есептеуді қамтамасыз ету үшін деректер құрылымына қойылатын талаптарды түсінеді; • аномальды мәндерді өңдеу әдістерін меңгерген 2. болжау, есептеу және кестелерді құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • WFM-жүйелерінің және кеңселік қосымшалардың функционалдық мүмкіндіктерін біледі; • кестелер мен жұмыс кестелерін құруға арналған құралдарда бағдарланады; • әртүрлі бағдарламалық шешімдерді қолдану ерекшеліктерін түсінеді. 3. болжаудың, есептеудің және кестелерді құрудың математикалық әдістері Бағалау критерийлері:

	• болжаудың негізгі әдістерін (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессиялық талдау) біледі; • персонал санының есебі әдістерін (Эрланг моделі және оның модификациялары) меңгерген; • кестелерді оңтайландыру және ресурстарды теңестіру принциптерін түсінеді 4. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжаудың, есептеудің және кестелеудің математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: • модельдердің сапасын бағалау метрикаларын (MAPE, RMSE, MAE және т.б.) біледі; • модельдерді тарихи деректер бойынша валидациялаудың маңызын түсінеді; • модельдерді салыстырмалы талдау әдістерін (бенчмаркинг, кросс-валидация) меңгерген
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Дағдылар	1. болжанған жүктемені, қызметкерлердің қолжетімділігін және олардың дағдыларын ескере отырып, мамандардың жұмыс кестелерін құру Бағалау критерийлері: • мамандандырылған БҚ (WFM-жүйелері, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; • болжау және кестелерді қалыптастыру үшін жүйе модульдерін баптайды; • алынған есептеулердің нысаналы SLA көрсеткіштерімен және жүктемемен сәйкестігін қамтамасыз етеді. 2. қажетті қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз ету үшін ресурстарды (мамандарды) тиімді бөлу Бағалау критерийлері: • деректерді қайталанатын деректерден және аномалиялардан тазартады; • бағдарламалық қамтамасыз етуде пайдалану үшін деректерді пішімдейді және құрылымдайды; • жүйеде деректерді дұрыс жүктеуді және валидациялауды қамтамасыз етеді 3. колл-орталық жұмысының тиімділік көрсеткіштерін түсіндіру және проблемалық аймақтарды анықтау Бағалау критерийлері: • тербелістердің амплитудасын, жиілігін және фазасын есептейді; • ресурстарды жоспарлау кезінде циклділікті (жылдық, айлық, апталық, тәуліктік) түсіндіреді; • есептеу нәтижелерін қызметкерлердің жұмыс кестелерін нақтылау үшін қолданады 4. қоңыраулар мен қызметкерлер туралы ақпаратты қамтитын дерекқорлармен өзара әрекеттесу Бағалау критерийлері: • деректердегі трендтік және маусымдық өзгерістерді ажыратады; • тенденциялардың өзгеру бағытын және жылдамдығын анықтайды; • анықталған трендтерді кестелерді түзету кезінде ескереді

	5. ресурстарды жоспарлаумен және басқарумен байланысты бірнеше міндетті бір уақытта өңдеу Бағалау критерийлері: • математикалық болжау модельдерін әзірлейді және баптайды; • тарихи деректерді пайдалана отырып, модельдерді тексереді; • болжамдардың дәлдігіне негізделген оңтайлы модельді таңдайды (MAPE, RMSE және т.б.).
Білім	1. болжау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау әдістері Бағалау критерийлері: • деректерді тазалау, пішімдеу және құрылымдау ережелерін біледі; • аномалиялар мен қайталанатын деректерді жою принциптерін түсінеді; • деректерді таңбалау және агрегациялау әдістерін меңгерген. 2. болжау, есептеу және кестелерді құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • мамандандырылған WFM-жүйелерінің функционалдық мүмкіндіктерін біледі; • Excel, BI-жүйелерінің құралдарында және деректерді талдау тілдерінде (Python) бағдарланады; • болжау және жоспарлау модульдерінің жұмыс алгоритмдерін түсінеді 3. болжаудың, есептеудің және кестелерді құрудың математикалық әдістері Бағалау критерийлері: • болжау әдістерін (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессия) біледі; • ресурстарға қажеттілікті есептеу әдістерін (Эрланг моделі, жаппай қызмет көрсету теориясы) меңгерген; • жүктемені оңтайлы бөлу үшін кестелерді құру әдістемелерін түсінеді. 4. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжаудың, есептеудің және кестелеудің математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: • модельдердің сапасын бағалау әдістерін (MAPE, RMSE, MAE және т.б.) біледі; • модельдерді тарихи деректер бойынша тестілеу мен валидациялаудың рөлін түсінеді; • модельдерді салыстырмалы талдау және таңдау әдістерін (кросс-валидация, бенчмаркинг) меңгерген. 5. байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары Бағалау критерийлері: • ҚР-да КО жұмысын реттейтін қолданыстағы стандарттар мен нормативтік құжаттарды біледі; • SLA, қауіпсіздік және қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарда бағдарланады; • байланыс орталығының жұмысының сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз етудегі стандарттардың рөлін түсінеді

Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ сотталғандығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	бейресми білім нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Информалды білімді тану шарттары	информалды білім нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	
Еңбек функциясы 1	Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің өтініштерінің көлемі мен ресурстардың болуын болжауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Өтініштер санының, өтініштерді өңдеудің орташа уақытының және орталықтағы ресурстардың болуының өзгеруіне әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау
Дағдылар	1. деректердегі заңдылықтар мен үрдістерді анықтау, әртүрлі факторлар арасындағы өзара байланыстарды табу Бағалау критерийлері: • өтініштер динамикасын сипаттайтын негізгі көрсеткіштерді анықтайды; • өтініштер көлемінің өзгеруі мен сыртқы/ішкі факторлар арасындағы статистикалық маңызды өзара байланыстарды орнатады; • талдамалық қорытындылар дайындау үшін анықталған үрдістерді түсіндіреді. 2. гипотезаларды тұжырымдау және оларды деректер негізінде тексеру Бағалау критерийлері: • орталықтағы жүктеменің өзгеру себептері туралы талдамалық гипотезаларды негіздейді; • гипотезаларды статистикалық тексеру әдістерін қолданады (салыстырмалы талдау, корреляция, регрессия); • алынған деректер негізінде гипотезалардың расталуы немесе теріске шығарылуы туралы қорытынды жасайды. 3. жоспарлау саласында кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану Бағалау критерийлері: • стандартты болжау модельдерін қолданады (трендтік талдау, жылжымалы орташа, маусымдық декомпозиция); • деректер түріне байланысты жоспарлаудың барабар әдісін таңдайды; • байланыс орталығының ресурстарын бөлу үшін есептік көрсеткіштерді қалыптастырады. 4. әртүрлі дереккөздерден деректерді жинау (CRM, телефония жүйелері, дерекқорлар) Бағалау критерийлері: • белгіленген параметрлер бойынша деректерді іріктеу үшін корпоративтік жүйелерді пайдаланады;

	• тұтас талдау жүргізу үшін әртүрлі жүйелерден алынған ақпаратты салыстырады және біріктіреді; • деректерді іріктеудің дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етеді. 5. деректерді статистикалық пакетке импорттау Бағалау критерийлері: • сыртқы дереккөздерден деректерді мамандандырылған БҚ-ға (Excel, Python және т.б.) жүктейді; • импорттау кезінде деректер форматтары мен құрылымдарының дұрыстығын тексереді; деректерді кейінгі өңдеуге дайындайды (тазалау, түрлендіру, айнымалыларды кодтау).
Білімдер	1. репрезентативті ақпарат алу үшін деректерді іріктеу әдістері Бағалау критерийлері: • талдау үшін іріктеуді қалыптастыру принциптерін біледі (кездейсоқ, стратификацияланған, жүйелі); • іріктеу қателерінің түрлерін және оларды азайту тәсілдерін ажыратады; • болжамның дұрыстығы үшін іріктеу көлемі мен сапасына қойылатын талаптарды түсінеді. 2. колл-орталықтың негізгі тиімділік көрсеткіштері Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының негізгі KPI-ларын біледі (АНТ, FCR, SLA, қызмет көрсету деңгейі, ұстау коэффициенті, операторлар жүктемесі); • тиімділік көрсеткіштерінің ресурстық жоспарлаумен өзара байланысын түсінеді; • KPI-ларды есептеу және түсіндіру әдістемелерінде бағдарланады 3. өтініштер саны мен өңдеу уақыты туралы деректердегі маусымдылық пен циклділік үрдістері Бағалау критерийлері: • байланыс орталықтары жұмысындағы маусымдылық пен циклділіктің сипаттамалық үлгілерін біледі; • ішкі (маркетингтік науқандар, техникалық ақаулар) және сыртқы (мерекелер, экономикалық оқиғалар) факторлардың өтініштер көлеміне әсерін түсінеді; болжау кезінде маусымдылықты ескеру әдістерін меңгерген
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	бейресми білім нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған

Емтиханның құрылымы және форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- ДК CRM-жүйесіне қолжетімділікпен; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Байланыс ақпарат орталығында клиенттердің өтініштерінің көлеміне және ресурстардың болуына болжау жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 3)	Байланыс ақпарат орталығында өтініштер санының және оларды өңдеу уақытының тарихи циклдік ауытқуларына талдау жүргізу (жыл, ай, апта және күн ішінде)
Дағдылар	1. шешімдер нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асырумен байланысты тәуекелдерді бағалау Бағалау критерийлері: • деректерді талдау негізінде бірнеше балама шешімдерді ұсынады; • шешімдерді енгізу кезінде ықтимал тәуекелдерді бағалайды (жұмыстағы ақаулар, операторлардың шамадан тыс жүктелуі, SLA төмендеуі); • ресурстық шектеулерді ескере отырып, шешімнің ең оңтайлы нұсқасын таңдауды негіздейді 2. байланыс ақпарат орталығы тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау Бағалау критерийлері: • тактикалық шешімдер өзгерістерінің салдарын анықтайды (ауысым кестелері, жүктемені бөлу, өтініштерді өңдеу басымдықтары); • тактика өзгерістерін негізгі көрсеткіштер динамикасымен салыстырады (АHT, FCR, SLA және т.б.); • қабылданған шаралардың қызмет көрсету тиімділігіне әсері туралы талдамалық қорытындылар жасайды 3. болжамды және нақты деректерге салыстырмалы талдау жүргізу (жыл, ай, апта және күн ішінде) Бағалау критерийлері: • болжамды мәндерді және нақты көрсеткіштерді салыстырады; • айырмашылықтарды анықтайды және олардың себептерін түсіндіреді (маусымдық өсулер, жоспардан тыс оқиғалар, техникалық ақаулар); • болжаудың дәлдігі және оны түзету мүмкіндіктері туралы талдамалық есеп дайындайды 4. болжау объектілерінің циклдік ауытқуларының параметрлерін есептеу Бағалау критерийлері: • циклдік ауытқулардың амплитудасын, кезеңін және фазасын есептеу әдістерін қолданады; • ресурстарды жоспарлау үшін есептеу нәтижелерін түсіндіреді; • болжамды модельдерді түзету үшін циклділік туралы деректерді пайдаланады 5. болжау объектілерінің өзгеру үрдістерінің болуын анықтау және олардың параметрлерін есептеу Бағалау критерийлері:

	• ұзақ мерзімді трендтерді және қысқа мерзімді ауытқуларды ажыратады; • тренд параметрлерін есептейді (бағыты, өзгеру жылдамдығы); анықталған үрдістердің байланыс орталығы жұмысының стратегиясына әсерін түсіндіреді
Білімдер	1. байланыс ақпарат орталықтары қызметін ұйымдастыру негіздері Бағалау критерийлері: • байланыс орталығы бөлімшелерінің құрылымын және функцияларын біледі; • өтініштерді өңдеу процестерін ұйымдастыруды түсінеді (жүктемені бөлу, қоңырауларды бағыттау, басымдықтар); • орталық жұмысының тиімділігін қамтамасыз ету жүйесіндегі талдаушының рөлін біледі 2. кәсіпорында байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесін және нысаналы мәндерін Бағалау критерийлері: • компанияда белгіленген KPI тізбесін (АHT, FCR, SLA, қызмет көрсету деңгейі, жүктеме коэффициенті және т.б.) біледі; • KPI нысаналы мәндерін біледі және олардың ресурстық жоспарлауға әсерін түсінеді; • көрсеткіштердің нормативтік мәндерден ауытқуының салдарын түсінеді 3. жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдарын Бағалау критерийлері: • жүйелік талдаудың негізгі әдістерін біледі (мақсаттар ағашы, SWOT, себеп-салдар диаграммалары); • ұзақ мерзімді үрдістерді анықтау үшін стратегиялық талдау қағидаттарын түсінеді; өтініштер динамикасына және ресурстардың тиімділігіне әсер ететін факторларды іздеу үшін білімдерін қолданады
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында бір жылдан кем емес растаумен жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Емтиханның құрылымы және форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс істеу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету

Еңбек функциясы 1	Байланыс ақпарат орталығында клиенттердің өтініштерінің көлемі мен ресурстардың болуын болжауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 4)	Өтініштерді өңдеу саны мен уақытының ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарын есептеуді және түзетуді жүзеге асыру
Біліктіліктер	1. ресурстарды болжауды, жоспарлауды және есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану Бағалау критерийлері: • болжау міндеттерін шешу үшін мамандандырылған БҚ (WFM-жүйелері, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; • есептеулерді орындау үшін бағдарламалық модульдерді дұрыс баптайды; • алынған нәтижелерді түсіндіреді және оларды нысаналы көрсеткіштермен салыстырады. 2. ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау) Бағалау критерийлері: • деректерді алдын ала тазалауды және түрлендіруді орындайды (қайталанатын деректерді жою, шығарындыларды түзету); • деректерді бағдарламалық қамтамасыз ету талаптарына сәйкес құрылымдайды; • деректерді болжау жүйесіне жүктеудің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3. өтініштерді өңдеу санының болжамы, орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының нысаналы мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуді жүргізу Бағалау критерийлері: • болжанған жұмыс көлемін орындау үшін қажетті қызметкерлер санын есептейді; • SLA нысаналы көрсеткіштерін және рұқсат етілген жүктеме деңгейлерін ескереді; • жағдайлар өзгерген кезде (маусымдылық, кадрлық ауытқулар) ресурстарды бөлу нұсқаларын модельдейді. 4. өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санынан (штаттағы, сондай-ақ желідегі) нәтижелердің (көрсеткіштердің) тәуелділіктерін есептеуді жүргізу Бағалау критерийлері: • KPI-дің персонал санына тәуелділік модельдерін құрады; • көрсеткіштердің нысаналы мәндеріне жету үшін оңтайлы қызметкерлер санын анықтайды; ресурстар санының өзгеруі бойынша басқарушылық шешімдерді негіздейді.
Білімдер	1. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды есептеулер, болжау және кестелер құрастыру үшін бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • пайдаланылатын WFM-жүйелерінің (Workforce Management) функционалын және мүмкіндіктерін біледі; • болжау және кестелер құрастыру модульдерінде бағдарланады;

	- бағдарламалық құралдарды қолданудың шектеулері мен шарттарын түсінеді. 2. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжаудың, есептеудің және кестелер құрастырудың математикалық әдістері Бағалау критерийлері: - болжаудың негізгі әдістерін біледі (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессия); - ресурстарға қажеттілікті анықтау үшін есептеу әдістемелерін меңгерген (Эрланг моделі және оның модификациялары); - кестелер құрастыру кезінде жүктемені теңестіру қағидаттарын түсінеді. 3. пайдаланушыларды қолдау бойынша болжау, есептеу және кестелер құрастырудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: - модельдердің сапасын бағалау әдістерін біледі (MAPE, RMSE, MAE және т.б.); - модельдерді тарихи деректерде валидациялаудың маңыздылығын түсінеді; - модельдерді салыстырмалы талдау әдістерін меңгерген (бенчмаркинг, кросс-валидация). 4. байланыс ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттарын Бағалау критерийлері: - ҚР-дағы КО жұмысын реттейтін қолданыстағы стандарттарды және нормативтік құжаттарды біледі; - SLA, қауіпсіздік және қызмет көрсету сапасы талаптарында бағдарланады; байланыс орталығының жұмыс істеуінің сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз етуде стандарттардың рөлін түсінеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында бір жылдан кем емес растаумен жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету

Еңбек функциясы 2	Өтініштерді өңдеу үшін қажетті ресурстар санының есептерін жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Өтініштерді өңдеу үшін ресурстарға қажеттілікті есептеу үшін қажетті ақпаратты жинау және талдау
Дағдылар	1. ресурстарды жоспарлауды және есептеуді жүзеге асыру, болжамды қажеттіліктерді құрастыру Бағалау критерийлері: • тарихи деректер негізінде болжамды жүктемені анықтайды; • өтініштердің жоспарлы көлемін орындау үшін ресурстарға қажеттілікті есептейді; • SLA нысаналы көрсеткіштерін және қызметкерлердің жүктемесін ескере отырып есептеулерді негіздейді 2. болжау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау); Бағалау критерийлері: • деректерді алдын ала тазартуды және түрлендіруді орындайды (қайталанатын деректерді жою, шығарындыларды түзету); • деректерді бағдарламалық қамтамасыз ету талаптарына сәйкес құрылымдайды; • болжау жүйесіне деректерді жүктеудің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3. өтініштерді өңдеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының нысаналы мәндері бойынша болжамды бастапқы деректер негізінде ресурстарға жиынтық қажеттілікті талдауды жүргізу Бағалау критерийлері: • болжамды көлемдерді жүктеменің нақты көрсеткіштерімен салыстырады; • бөлімшелер/ауысымдар бойынша ресурстарға жиынтық қажеттілікті есептейді; ресурстардың тапшылығын немесе артықтығын анықтайды және оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды.
Білімдер	1. ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері. Бағалау критерийлері: • KPI тізбесін біледі (АНТ, SLA, FCR, жүктеме коэффициенті, қызмет көрсету деңгейі); • ұйым белгілеген нысаналы мәндерде бағдарланады; • KPI ауытқуларының байланыс орталығы жұмысының тиімділігіне әсерін түсінеді. 2. қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер. Бағалау критерийлері: • жұмыс жүктемесін анықтайтын факторларды біледі (өтініштер саны, өңдеудің орташа уақыты, арналар бойынша бөлу); • жүктеменің персонал санымен және қызмет көрсету сапасымен өзара байланысын түсінеді; • жұмыс көлемі өзгерген кезде жүктемені талдау әдістерін меңгерген

	3. қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымның регламенттері мен рәсімдері. Бағалау критерийлері: • ауысым кестелерін қалыптастырудың және ресурстарды қайта бөлудің ішкі рәсімдерін біледі; • жүктеме өзгерген кезде кестелерді түзету механизмдерінде бағдарланады; қызмет көрсету сапасының нысаналы көрсеткіштерін қолдау үшін регламенттерді қолдану ережелерін түсінеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) адамдарға жол берілмейді
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Бейресми білімді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 2	Өтініштерді өңдеу үшін қажетті ресурстар санының есептерін жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелері үшін қажетті қуатты есептеуді жүзеге асыру
Дағдылар	1. өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерінде ресурстарды болжауды, жоспарлауды және есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану Бағалау критерийлері: • болжау міндеттерін шешу үшін мамандандырылған БҚ-ны (WFM-жүйелері, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; • есептеулерді орындау үшін бағдарламалық модульдерді дұрыс баптайды; • алынған нәтижелерді түсіндіреді және оларды мақсатты көрсеткіштермен салыстырады 2. өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерінде ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу Бағалау критерийлері: • деректерді қайталанатын және қате деректерден тазартады; • деректерді пайдаланылатын БҚ талаптарына сәйкес құрылымдайды; • болжау жүйесінде деректерді жүктеудің және одан кейінгі өңдеудің дұрыстығын қамтамасыз етеді.

	3. өтініштерді өңдеудің саны, орташа уақыты болжамы бойынша бастапқы деректерге және өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерінің өнімділігінің мақсатты мәндеріне негізделген ресурстарға қажеттілікті есептеуді жүргізу Бағалау критерийлері: • болжанған өтініштер көлеміне сүйене отырып, өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесіне түсетін жүктемені есептейді; • мақсатты SLA-ларды қамтамасыз ету үшін жүйенің қажетті қуаты мен өнімділігін анықтайды; жүктеме параметрлерінің өзгеру сценарийлерін модельдейді және олардың ресурстық қажеттіліктерге әсерін бағалайды.
Білімдер	1. АТ пайдаланушыларын қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжаудың, есептеудің және кестелерін жасаудың математикалық әдістері Бағалау критерийлері: • болжаудың негізгі әдістерін біледі (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессия); • ресурстарға қажеттілікті анықтау үшін есептеу әдістемелерін меңгерген (Эрланг моделі және оның модификациялары); • кестелерді жасау кезінде жүктемені теңестіру принциптерін түсінеді 2. пайдаланушыларды қолдау бойынша болжаудың, есептеудің және кестелерді жасаудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: • модельдердің сапасын бағалау тәсілдерін біледі (MAPE, RMSE, MAE және т.б.); • тарихи деректерде модельдерді валидациялаудың маңыздылығын түсінеді; • модельдерді салыстырмалы талдау әдістерін меңгерген (бенчмаркинг, кросс-валидация). 3. байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары Бағалау критерийлері: • ҚР-да КО жұмысын реттейтін қолданыстағы стандарттар мен нормативтік құжаттарды біледі; • SLA, қауіпсіздік және қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарды біледі; байланыс орталығының жұмысының сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз етудегі стандарттардың рөлін түсінеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Информалды білім беруді тану шарттары	информалды білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған

Емтиханның құрылымы және форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын құрал-жабдықтардың тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 2	Өтініштерді өңдеу үшін қажетті ресурстар санының есептерін жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 3)	Өтініштерді өңдеу көлемі мен уақыты өзгерген кезде ресурстарды түзетумен ұзақ мерзімді перспективада клиенттерге қызмет көрсету мамандарына қажеттілікті есептеуді жүзеге асыру
Біліктер	1. клиенттермен өзара әрекеттесудің барлық арналары үшін жиынтық болжауды, жоспарлауды және ресурстарды есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану Бағалау критерийлері: • көп арналы болжау және ресурстарды есептеу үшін мамандандырылған БҚ-ны (WFM-жүйелері, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; • деректерді әртүрлі арналар бойынша (телефония, чат, e-mail, мессенджерлер, өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелері) өңдеу үшін бағдарламалық модульдерді дұрыс баптайды; • алынған нәтижелерді түсіндіреді, оларды мақсатты KPI-мен және қызмет көрсету көрсеткіштерімен салыстырады. 2. клиенттермен өзара әрекеттесудің барлық арналары бойынша болжау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін (пішімдеу, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау) жүргізу Бағалау критерийлері: • деректерді алдын ала тазартуды және түрлендіруді (қайталанатын деректерді жою, шығарындыларды түзету) орындайды; • деректерді бағдарламалық қамтамасыз ету талаптарына сәйкес құрылымдайды; • клиентпен өзара әрекеттесудің барлық арналары бойынша деректерді болжау жүйесіне жүктеудің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3. өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санына (штаттағы және желідегі) байланысты, сондай-ақ өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерін пайдалана отырып, пайдаланушыларды қолдау бойынша нәтижелердің (көрсеткіштердің) тәуелділіктерін есептеуді жүзеге асыру Бағалау критерийлері: • болжанатын өтініштер көлеміне сүйене отырып, өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесіне жүктемені есептейді; • мақсатты SLA-ны қамтамасыз ету үшін жүйенің қажетті қуаты мен өнімділігін анықтайды; жүктеме параметрлерінің өзгеру сценарийлерін модельдейді және олардың ресурстық қажеттіліктерге әсерін бағалайды
Білімдер	1. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды есептеу, болжау және кестелеу үшін бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері:

	• пайдаланылатын WFM-жүйелерінің (Workforce Management) функционалын және мүмкіндіктерін біледі; • болжау және кесте жасау модульдерінде бағдарланады; • бағдарламалық құралдардың шектеулерін және қолдану шарттарын түсінеді. 2. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжау, есептеу және кестелеудің математикалық әдістері Бағалау критерийлері: • болжаудың негізгі әдістерін (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессия) біледі; • ресурстарға қажеттілікті анықтау үшін есептеу әдістемелерін (Эрланг моделі және оның модификациялары) меңгерген; кесте жасау кезінде жүктемені теңестіру қағидаларын түсінеді 3. пайдаланушыларды қолдау бойынша болжау, есептеу және кесте жасаудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: • модельдердің сапасын бағалау әдістерін (MAPE, RMSE, MAE және т.б.) біледі; • модельдерді тарихи деректерде валидациялаудың маңыздылығын түсінеді; • модельдерді салыстырмалы талдау әдістерін (бенчмаркинг, кросс-валидация) меңгерген. 4. байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары Бағалау критерийлері: • ҚР-дағы КО жұмысын регламенттейтін қолданыстағы стандарттар мен нормативтік құжаттарды біледі; • SLA-ға, қауіпсіздікке және қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарда бағдарланады; байланыс орталығының жұмыс істеуінің сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз етуде стандарттардың рөлін түсінеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) тұлғаларға жол берілмейді
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету

Еңбек функциясы 3	Клиенттерге қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Біліктіліктер	1. мамандардың жұмыс кестелерін болжанатын жүктемені, қызметкерлердің қолжетімділігін және олардың дағдыларын ескере отырып құрастыру Бағалау критерийлері: • мамандандырылған БҚ-ны (WFM-жүйелері, Excel, Python және т.б.) таңдайды және қолданады; • жүйенің модульдерін болжау және кестелерді қалыптастыру үшін баптайды; • алынған есептеулердің SLA нысаналы көрсеткіштерімен және жүктемемен сәйкестігін қамтамасыз етеді. 2. қажетті қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз ету үшін ресурстарды (мамандарды) тиімді бөлу Бағалау критерийлері: • деректерді қайталанатын және қате деректерден тазартады; • деректерді бағдарламалық қамтамасыз етуде пайдалану үшін форматтайды және құрылымдайды; • жүйеде деректердің дұрыс жүктелуін және валидациясын қамтамасыз етеді 3. колл-орталық жұмысының тиімділік көрсеткіштерін түсіндіру және проблемалық аймақтарды анықтау Бағалау критерийлері: • тербелістердің амплитудасын, жиілігін және фазасын есептейді; • ресурстарды жоспарлау кезінде циклділікті (жылдық, айлық, апталық, тәуліктік) түсіндіреді; • есептеу нәтижелерін қызметкерлердің жұмыс кестелерін нақтылау үшін қолданады 4. қоңыраулар мен қызметкерлер туралы ақпаратты қамтитын дерекқорлармен өзара әрекеттесу Бағалау критерийлері: • деректердегі трендік және маусымдық өзгерістерді ажыратады; • тенденциялардың өзгеру бағытын және жылдамдығын анықтайды; • анықталған трендтерді кестелерді түзету кезінде ескереді 5. ресурстарды жоспарлаумен және басқарумен байланысты бірнеше міндеттерді бір уақытта өңдеу Бағалау критерийлері: • болжаудың математикалық модельдерін әзірлейді және баптайды; • модельдерді тарихи деректерді пайдалана отырып тексереді; болжамдардың дәлдігіне негізделген онтайлы модельді таңдайды (MAPE, RMSE және т.б.).
Білімдер	1. болжау, есептеу және кестелерді құрастыру үшін деректерді дайындау әдістері Бағалау критерийлері: • деректерді тазарту, форматтау және құрылымдау ережелерін біледі; • қате деректер мен қайталанатын деректерді жою қағидаттарын түсінеді; • деректерді таңбалау және агрегаттау әдістерін меңгерген.

	2. болжау, есептеу және кестелерді құрастыруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • мамандандырылған WFM-жүйелерінің функционалдық мүмкіндіктерін біледі; • Excel, BI-жүйелерінің құралдарында және деректерді талдау тілдерінде (Python) бағдарланады; • болжау және жоспарлау модульдерінің жұмыс алгоритмдерін түсінеді 3. болжаудың, есептеудің және кестелерді құрастырудың математикалық әдістері Бағалау критерийлері: • болжау әдістерін (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA, регрессия) біледі; • ресурстарға қажеттілікті есептеу әдістерін (Эрланг моделі, жаппай қызмет көрсету теориясы) меңгерген; • жүктемені оңтайлы бөлу үшін кестелерді құрастыру әдістемелерін түсінеді. 4. пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжау, есептеу және кестелерді құрастырудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері Бағалау критерийлері: • модельдердің сапасын бағалау тәсілдерін (MAPE, RMSE, MAE және т.б.) біледі; • тарихи деректердегі модельдерді тестілеу және валидациялау рөлін түсінеді; • модельдерді салыстырмалы талдау және таңдау әдістерін (кросс-валидация, бенчмаркинг) меңгерген. 5. байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары Бағалау критерийлері: • ҚР-да КО жұмысын реттейтін қолданыстағы стандарттар мен нормативтік құжаттарды біледі; • SLA, қауіпсіздік және қызмет көрсету сапасына қойылатын талаптарда бағдарланады; байланыс орталығының жұмыс істеуінің сенімділігі мен тиімділігін қамтамасыз етудегі стандарттардың рөлін түсінеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған
Бейресми білім беруді тану шарттары	бейресми білім беру нәтижелерін тануды реттейтін ережелер қарастырылмаған

Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Қолдау қызметінің талдаушысы
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан нысан (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдаумен берілген тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен берілген тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті орнатуға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті орнатуға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің маңызды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзерге қандай әрекет жасау қажет Бір дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 13. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 14. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 15. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ-ны қысқарту; 16. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 17. В типті бұғаттауды пайдалану; 18. Адаптациялық тағылымдама кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды желіге қосымша шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы дербес ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады?

	Барлық дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 15. NCE; 16. EU-CE; 17. BU-CE; 18. FCR; 19. C –CE; 20. L-CE; 21. UTZ.																
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	реттілікті орнатуға арналған <u>№ 3 тапсырма.</u> Мақсат / міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің реттілігін орнатыңыз. Жауапты кезеңнің кезектілігіне сәйкес сандар тізбегі түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Осы мақсатқа жету үшін қажетті ресурстарды талқылау, қажет болған жағдайда. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсаттың немесе міндеттің түсініктілігін тексеру.																
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	сәйкестікті орнатуға арналған <u>№ 4 тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен олар жататын Б бағанындағы анықтамалары арасындағы сәйкестікті орнатыңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының тізбегі түрінде жазыңыз. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Баған А (көрсеткіштер түрлері)</th><th>Баған Б (анықтамасы)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. AR</td><td>А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт</td></tr> <tr> <td>2. Клиенттердің қанағаттануы</td><td>В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы</td></tr> <tr> <td>3. SL</td><td>С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді</td></tr> <tr> <td>4. АНТ</td><td>Д. Белгіленген минут (немесе секунд) ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы</td></tr> <tr> <td>5. ACW</td><td>Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, қоңырауды тоқтату түймесін басқан (тұтқаны қойған) қоңыраулардың пайызы.</td></tr> <tr> <td>6. Кеңесшінің қанағаттануы</td><td>Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігін көрсететін көрсеткіш</td></tr> <tr> <td>7. NPS</td><td>Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі</td></tr> </tbody> </table>	Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт	2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді	4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы	5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, қоңырауды тоқтату түймесін басқан (тұтқаны қойған) қоңыраулардың пайызы.	6. Кеңесшінің қанағаттануы	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігін көрсететін көрсеткіш	7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі
Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)																
1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт																
2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы																
3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді																
4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы																
5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, қоңырауды тоқтату түймесін басқан (тұтқаны қойған) қоңыраулардың пайызы.																
6. Кеңесшінің қанағаттануы	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігін көрсететін көрсеткіш																
7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі																

Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Клиенттердің өтініштерінің көлеміне және байланыс ақпарат орталығында ресурстардың болуына болжам жасау, кәсіби міндеттер: Өтініштер санының, оларды өндеудің орташа уақытының және орталықта ресурстардың болуының өзгеруіне әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау, Байланыс ақпарат орталығында өтініштер санының және оларды өндеу уақытының тарихи циклдік ауытқуларына талдау жүргізу (жыл, ай, апта және күн бойы), Өтініштер саны мен оларды өндеу уақытының ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарын есептеу және түзету Еңбек функциясы 2. Өтініштерді өндеу үшін қажетті ресурстар санын есептеу, кәсіби міндеттер: Өтініштерді өндеу үшін ресурстар қажеттілігін есептеу үшін қажетті ақпаратты жинау және талдау, Клиенттерге өзін-өзі қызмет көрсету жүйелерінің қажетті қуатын есептеу, Өтініштерді өндеу көлемі мен уақыты өзгерген кезде ресурстарды түзету арқылы ұзақ мерзімді перспективада клиенттерге қызмет көрсету мамандарына қажеттілікті есептеу Еңбек функциясы 3. Клиенттерге қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу, кәсіби міндет: Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалар жазылған қағаз бланкісін және жауап бланкісін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы жүзеге асырылады). Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалар мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдау арқылы <u>№ 1 тапсырма.</u> КҚ қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің маңызды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек? Бір дұрыс жауапты таңдаңыз 13. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 14. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 15. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ-ны қысқарту; 16. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 17. В типті бұғаттауды пайдалану;

	18. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-стажерлерді қосымша желіге шығару.
Теориялық тапсырмалар мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдау арқылы <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатады? Барлық дұрыс жауаптарды таңдаңыз: 15. NCE; 16. EU-CE; 17. BU-CE; 18. FCR; 19. C –CE; 20. L-CE; 21. UTZ.
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Қолдау қызметінің талдаушысы
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • компьютердегі жеке практикалық жұмыс; • шағын топтарда жұмыс істеу (кейстерді талдау, қызмет көрсету арналарына жүктемені модельдеу); • мамандандырылған БҚ (WFM-жүйелері, Excel, Python, BI-жүйелері) пайдалана отырып, зертханалық-практикалық тапсырмаларды орындау. Өткізу әдістері: • практикалық кейстерді шешу (мысалы, «Кіріс трафигі 15%-ға өскен кезде мамандарға қажеттілікті есептеңіз»); • сценарийлерді модельдеу (жүктемені өзгерту, кесте нұсқаларын тестілеу); • жобалық тапсырмалар (болжамдық модель құру, кесте жасау, ресурстарды оңтайландыру); • тапсырмаларды орындауды көрсету және нәтижені сарапшылар алдында қорғау.
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Кейінгі талдау үшін өтініштер деректер массивін тазалау және дайындау. 2. Excel және/немесе Python бағдарламаларын пайдалана отырып, өтініштер санының болжамын құру. 3. Эрланг моделін қолдана отырып, клиенттерге қызмет көрсету мамандарына қажеттілікті есептеу. 4. Өтініштердің циклділігі мен үрдістерін талдау (маусымдылық, трендтер). 5. Жүктеме болжамы негізінде қызметкерлердің жұмыс кестесін қалыптастыру. 6. Болжамдық модельдердің сапасын салыстырмалы талдау (MAPE, RMSE). 7. SLA және еңбек заңнамасының шектеулерін ескере отырып, қызметкерлердің жұмыс кестесін оңтайландыру.

	8. Өзін-өзі қызмет көрсету жүйелерінің (чат-боттар, IVR) қуаты мен өнімділігін есептеу. 9. Өзара әрекеттесудің барлық арналары бойынша (телефон, чат, пошта, әлеуметтік желілер) біріктірілген болжамды әзірлеу.																				
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• болжау, жоспарлау және кесте жасау үшін БҚ (Excel, Python, WFM-жүйелері) пайдалану; • деректерді тазалау және құрылымдауды орындау; • түрлі арналар бойынша ресурстарға қажеттілікті есептеуді жүргізу; • болжаудың математикалық әдістерін қолдану (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA және т.б.); • болжау модельдерін тестілеу және салыстыру; • SLA көрсеткіштерін және маусымдық жүктемені ескере отырып, қызметкерлердің кестелерін әзірлеу; • автоматтандырылған өзін-өзі қызмет көрсету жүйелерінің жүктемені азайтуға әсерін талдау; • таңдалған шешімді сараптама комиссиясы алдында негіздеу және қорғау																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Эрланг моделін қолдана отырып, клиенттерге қызмет көрсету мамандарына қажеттілікті есептеу» Жұмыстың мақсаты: Эрланг моделін пайдалана отырып, клиенттерге қызмет көрсету мамандарына қажеттілікті есептеудің практикалық дағдыларын қалыптастыру, бастапқы деректерді дайындау және алынған нәтижелерді SLA мақсатты көрсеткіштерімен салыстыра отырып талдау қабілетін бекіту. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижені бақылау</th><th>Орындау уақыты</th></tr><tr><td>1. Тапсырманы қою</td><td>Бастапқы деректермен және SLA шарттарымен танысу</td><td>Әдістемелік материалдар, бастапқы деректер</td><td>Тапсырманың бастапқы параметрлерін нақтылау</td><td>10 мин</td></tr><tr><td>2. Деректерді дайындау</td><td>Деректер массивін тазалау және құрылымдау (қайталанатын деректерді жою, қате деректерді түзету, АНТ есептеу)</td><td>Excel / SQL / Python</td><td>Параметрлері бар дайындалған кесте (λ, АНТ, SLA)</td><td>20 мин</td></tr><tr><td>3. Әдісті таңдау</td><td>Есептеудің қолайлы моделін</td><td>Әдістемелік ұсыныстар</td><td>Модельді негізделген таңдау</td><td>10 мин</td></tr></table>	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижені бақылау	Орындау уақыты	1. Тапсырманы қою	Бастапқы деректермен және SLA шарттарымен танысу	Әдістемелік материалдар, бастапқы деректер	Тапсырманың бастапқы параметрлерін нақтылау	10 мин	2. Деректерді дайындау	Деректер массивін тазалау және құрылымдау (қайталанатын деректерді жою, қате деректерді түзету, АНТ есептеу)	Excel / SQL / Python	Параметрлері бар дайындалған кесте (λ , АНТ, SLA)	20 мин	3. Әдісті таңдау	Есептеудің қолайлы моделін	Әдістемелік ұсыныстар	Модельді негізделген таңдау	10 мин
Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижені бақылау	Орындау уақыты																	
1. Тапсырманы қою	Бастапқы деректермен және SLA шарттарымен танысу	Әдістемелік материалдар, бастапқы деректер	Тапсырманың бастапқы параметрлерін нақтылау	10 мин																	
2. Деректерді дайындау	Деректер массивін тазалау және құрылымдау (қайталанатын деректерді жою, қате деректерді түзету, АНТ есептеу)	Excel / SQL / Python	Параметрлері бар дайындалған кесте (λ , АНТ, SLA)	20 мин																	
3. Әдісті таңдау	Есептеудің қолайлы моделін	Әдістемелік ұсыныстар	Модельді негізделген таңдау	10 мин																	

		анықтау (Erlang C)			
	4. Есептеулерді орындау	Жүктеменің әртүрлі сценарийлері үшін мамандар санын есептеу	Excel, калькулятор, WFM-жүйесі	Операторлар санының есептеулері бар кесте	30 мин
	5. Нәтижені талдау	Есептеулерді мақсатты SLA-мен салыстыру, ауытқуларды анықтау	Excel, графиктер	SLA-ға сәйкестігі туралы қорытынды	20 мин
	6. Нәтижені ұсыну	Есепті дайындау және шешім таңдауын дәлелдеу	Excel/Word/Презентация	Нәтижені қорғау	30 мин
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат				
Жабдықтарды пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдықтар және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • кеңселік қосымшалар (MS Excel/Google Sheets); • WFM және болжауға арналған мамандандырылған БҚ (бар болса); • BI-жүйелерге және дерекқорларға қолжетімділік; • калькулятор, анықтамалық материалдар, әдістемелік нұсқаулар. Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әрбір 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • тек лицензияланған БҚ және қорғалған байланыс арналарын пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау; • жабдықтармен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Байланыс ақпарат орталығында клиенттердің өтініштерінің көлеміне және ресурстардың болуына болжам жасау, кәсіби міндеті: Орталықтағы өтініштер санының, өндеудің орташа уақытының және ресурстардың болуының өзгеруіне әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Нысандары: • Дербес компьютердегі жеке зертханалық-практикалық сабақтар. • Жүктемені талдау және болжау бойынша шағын жобалар. • Шешімдерді қорғаумен топтық кейс-тапсырмалар. Әдістері: • Байланыс орталығының нақты деректерін талдау (жеке деректерсіздендірілген). • Жүктеменің өзгеру сценарийлерін модельдеу.				

	• Практикалық кейстерді кейіннен түсіндірумен шешу. • Болжамның қолайлы моделін тестілеу және таңдау.										
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Өтініштерді талдау үшін CRM және телефония жүйесінен деректерді жинау. 2. Деректерді Excel / Python-ға импорттау және форматтардың дұрыстығын тексеру. 3. Деректерді тазалау және құрылымдау (қайталанатын деректерді жою, өткізіп алғандарды өңдеу). 4. Өтініштердің динамикалық қатарларын құру және заңдылықтарды анықтау. 5. Факторлардың жүктемеге әсері туралы гипотезаларды тұжырымдау және оларды тексеру. 6. Болжау модельдерін қолдану (жылжымалы орташа, трендтік талдау). 7. Өтініштердің маусымдылығы мен циклділігін талдау. 8. Колл-орталықтың KPI-ларын есептеу және олардың ресурстарға әсерін түсіндіру. 9. Қорытындылар мен ұсыныстармен талдамалық есеп дайындау.										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• Өтініштер динамикасының негізгі көрсеткіштері мен метрикаларын анықтау. • Өтініштер көлемі мен сыртқы/ішкі факторлар арасындағы өзара байланыстарды орнату. • Статистикалық әдістерді қолдана отырып, гипотезаларды тұжырымдау және тексеру. • Болжау мен жоспарлаудың стандартты әдістерін пайдалану. • Әртүрлі жүйелерден (CRM, телефония, дерекқорлар) деректерді жинау және біріктіру. • Деректерді Excel, Python немесе BI-жүйелерге дұрыс импорттау және дайындау. • Байланыс орталығының KPI-ларын есептеу және түсіндіру. • Талдау мен болжамда маусымдылық пен циклділікті ескеру.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның үлгісі және сипаттамасы	№ 4 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: «Өтініштер динамикасын құру және заңдылықтарды анықтау» Жұмыстың мақсаты: байланыс орталығына келіп түскен өтініштер саны бойынша уақыт қатарларын құру, олардың динамикасындағы заңдылықтар мен үрдістерді анықтау, сондай-ақ талдамалық қорытындылар дайындау үшін алынған нәтижелерді түсіндіру дағдыларын бағалау Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижені бақылау</th><th>Уақыты</th></tr><tr><td>1. Міндетті қою</td><td>6 ай ішінде өтініштер санының өзгеру</td><td>Тапсырма, бастапқы деректер</td><td>Талдау параметрлерін нақтылау</td><td>10 мин</td></tr></table>	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижені бақылау	Уақыты	1. Міндетті қою	6 ай ішінде өтініштер санының өзгеру	Тапсырма, бастапқы деректер	Талдау параметрлерін нақтылау	10 мин
Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижені бақылау	Уақыты							
1. Міндетті қою	6 ай ішінде өтініштер санының өзгеру	Тапсырма, бастапқы деректер	Талдау параметрлерін нақтылау	10 мин							

		заңдылықтары н анықтау.			
	2. Деректерді дайындау	Тазарту, құрылымдау, форматтарды тексеру	Excel / Python	Қатесіз дайын кесте	20 мин
	3. Қатарларды құру	Уақыт қатарын құру, графиктерді салу	Excel / BI-жүйесі	Апталар бойынша динамикалық қатарлар	20 мин
	4. Заңдылықтарды анықтау	Трендтерді, маусымдық шыңдарды, аномалияларды анықтау	Excel / Python	Тұжырымдалған заңдылықтар	30 мин
	5. Есепті дайындау	Анықталған тенденциялар мен қорытындылардың қысқаша сипаттамасы	Word / Презентация	Визуализациялары мен интерпретациясы бар есеп	30 мин
	Жалпы уақыты: 1 сағат 50 минут				
Жабдықтарды пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдықтар және БҚ: - Дербес компьютер/ноутбук; - MS Excel, Python (Jupyter Notebook), BI-жүйе (Power BI, Tableau); - Корпоративтік жүйелерге қолжетімділік (CRM, телефония, ДБ). Қауіпсіздік техникасы: - Эргономика ережелерін сақтау (жарықтандыру, отыру, әрбір 60 минут сайын үзілістер). - Жеке ақпаратты қорғау талаптарын бұзбай, тек жеке деректерсіздендірілген деректермен жұмыс істеу. - Лицензияланған БҚ пайдалану, бөгде тасымалдағыштарды тексермей қоспау. - Техникамен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі ережелерін сақтау.				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Байланыс ақпарат орталығында клиенттердің өтініштерінің көлеміне және ресурстардың болуына болжам жасау, кәсіби міндеті: Байланыс ақпарат орталығындағы өтініштер санының және оларды өңдеу уақытының тарихи циклдік ауытқуларын талдауды жүргізу (жыл, ай, апта және күн бойы)				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Нысандары: - дербес компьютердегі жеке зертханалық-практикалық тапсырмалар; - нақты немесе модельденген деректер бойынша өтініштер динамикасын талдаумен шағын жобалар; - шағын топтардағы кейс-стади (SLA өзгерістерін, жұмыс тактикасын және тәуекелдерді талдау); - талдамалық есепті қорғау. Әдістері:				

	- уақыт қатарларын талдау (жылдық, айлық, апталық, тәуліктік деректер); - статистикалық әдістерді қолдану (жылжымалы орташа, декомпозиция, трендік талдау); - жүктеме мен тәуекелдердің өзгеру сценарийлерін модельдеу; - болжамды және нақты көрсеткіштерді салыстырмалы талдау; - деректерді визуализациялау және нәтижелерді түсіндіру.										
Практикалық жұмыстар тізбесі	- Жыл/ай/апта/күн бойынша өтініштердің уақыт қатарларын құру. - Циклдік тербеліс параметрлерін есептеу (амплитуда, кезең, фаза). - Болжамды және нақты деректерді салыстырмалы талдау, айырмашылықтардың себептерін анықтау. - Тактикалық шешімдердің KPI-ға әсерін бағалау (ауысым кестелері, жүктемені қайта бөлу). - Ұзақ мерзімді трендтерді және олардың байланыс орталығының стратегиясына әсерін анықтау. - Балама шешімдер жиынтығын қалыптастыру және оларды іске асыру тәуекелдерін бағалау. - Оңтайландыру бойынша қорытындылар мен ұсыныстармен талдамалық есеп дайындау.										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	- жүктеме өзгерген кезде балама шешімдер әзірлеу және тәуекелдерді бағалау; - байланыс орталығы жұмысының тактикасындағы өзгерістердің салдарын талдау; - болжамды және нақты деректерді салыстыру, айырмашылықтардың себептерін анықтау; - циклдік тербелістердің параметрлерін есептеу және оларды модельдерді түзету үшін пайдалану; - ұзақ мерзімді трендтерді анықтау және олардың жұмыс стратегиясына әсерін түсіндіру; - KPI өзгерістерін түсіндіру және оларды оңтайландыру бойынша шаралар ұсыну; - әсер ету факторларын іздеу үшін жүйелік және стратегиялық талдау әдістерін қолдану.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмысының технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Жыл/ай/апта/күн бойынша өтініштердің уақыттық қатарларын құру» Жұмыстың мақсаты: клиенттердің әртүрлі кезеңдердегі (жыл, ай, апта, күн) өтініштерінің уақыттық қатарларын құру дағдыларын бағалау, олардың құрылымын анықтау және циклділік пен трендтерді кейіннен талдау үшін деректерді дайындау Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыты</th></tr><tr><td>1. Тапсырманы қою</td><td>Деректер жиынтығын және талдау кезеңін (жыл,</td><td>Әдістемелік нұсқаулар, бастапқы деректер</td><td>Тапсырманың және таңдалған кезеңнің нақты тұжырымдамасы</td><td>10 мин</td></tr></table>	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты	1. Тапсырманы қою	Деректер жиынтығын және талдау кезеңін (жыл,	Әдістемелік нұсқаулар, бастапқы деректер	Тапсырманың және таңдалған кезеңнің нақты тұжырымдамасы	10 мин
Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты							
1. Тапсырманы қою	Деректер жиынтығын және талдау кезеңін (жыл,	Әдістемелік нұсқаулар, бастапқы деректер	Тапсырманың және таңдалған кезеңнің нақты тұжырымдамасы	10 мин							

		ай, апта, күн) анықтау			
	2. Деректерді дайындау	Деректерді тазалау және құрылымдау: қайталанатын деректерді жою, күндер форматын тексеру, кезеңдер бойынша агрегаттау	Excel / SQL / Python (pandas)	Қатар құруға дайын дұрыс деректер кестесі	25 мин
	3. Уақыт қатарын құру	Өтініштер динамикасының графиктерді қалыптастыру (күндер, апталар, айлар бойынша)	Excel (диаграммалар), Power BI, Python (matplotlib)	Уақыт қатарларының көрнекі графиктер	30 мин
	4. Нәтижелерді түсіндіру	Бастапқы талдау: шындалды, құлдырауларды, маусымдылықты анықтау	Excel / Power BI / Word (есеп)	Қатар ерекшеліктерінің қысқаша сипаттамасы	20 мин
	5. Есепті дайындау	Графиктермен және қорытындылармен талдамалық жазбаны құрастыру	Word / PowerPoint	Визуализациялармен және қорытындылармен есеп	25 мин
	Жалпы уақыт: 1 сағат 50 минут				
Жабдықты пайдалану, қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	Жабдық және БҚ: • корпоративтік дерекқорларға қолжетімді ДК немесе ноутбук; • Excel, Python (Jupyter Notebook), BI-жүйесі (Power BI/Tableau); • байланыс орталығының KPI бойынша анықтамалық материалдар; • калькулятор, әдістемелік нұсқаулар. Қауіпсіздік техникасы: • клиенттердің дербес ақпаратына қолжетімділікті болдырмай, жекелендірілмеген деректермен жұмыс істеу; • ДК-де жұмыс істегенде эргономика ережелерін сақтау (жарықтандыру, отыру, үзілістер); • тек лицензияланған БҚ-ны және ДҚ-ға қауіпсіз қолжетімділік арналарын пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды тексерусіз қоспау; • электр қауіпсіздігінің талаптарын және ақпараттық қауіпсіздік регламенттерін сақтау.				

Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2. Өтініштерді өңдеу үшін қажетті ресурстар санының есептерін жүзеге асыру, кәсіби міндет: Өтініштерді өңдеу үшін ресурстарға қажеттілікті есептеу үшін қажетті ақпаратты жинау және талдау
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Нысандары: • ДК-дегі жеке зертханалық-практикалық тапсырмалар; • нақты немесе модельденген деректер бойынша өтініштер динамикасын талдаумен шағын жобалар; • ауысымдар мен бөлімшелер бойынша ресурстарға жиынтық қажеттілікті талдаумен топтық кейс. Әдістері: • корпоративтік БҚ-мен жұмыс (WFM-жүйелері, Excel, Python); • жүктеме параметрлерінің өзгеруімен жағдайларды модельдеу; • кейстерді талдау және аналитикалық есептерді дайындау; • есептеулермен практикалық тапсырмалар арқылы меңгерілген білімді тексеру
Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау (тазалау, құрылымдау, жүйеге жүктеу). 2. Тарихи деректер бойынша болжамды жүктемені құру. 3. Өтініштерді өңдеу үшін ресурстарға қажеттілікті есептеу. 4. Жүктеме бойынша болжамды және нақты деректерді салыстыру. 5. Бөлімшелер мен ауысымдар бойынша ресурстарға жиынтық қажеттілікті талдау. 6. Ресурстардың тапшылығын/артықтығын анықтау және оңтайландыру бойынша ұсыныстар дайындау. 7. KPI (AHT, SLA, FCR) өзгерістерінің қызметкерлер санына әсерін есептеу.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• болжау және жоспарлау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; • деректер массивтерін тазалауды және дайындауды жүргізу; • болжамды жүктемені және ресурстық қажеттіліктерді есептеу; • болжамды және нақты көрсеткіштерді салыстыру; • ресурстардың тапшылығын/артықтығын талдау; • аналитикалық қорытындылар мен оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау; • есептеулер кезінде және қызметкерлердің жұмыс кестелерін түзету кезінде KPI ескеру

Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмысының технологиялық картасы				
	Жұмыстың атауы: «Өтініштерді өңдеу үшін ресурстарға қажеттілікті есептеу»				
	Жұмыстың мақсаты: тарихи деректер мен SLA нысаналы көрсеткіштері негізінде ресурстарға болжамды қажеттілікті есептеу дағдысын бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезендері:				
	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты
	1	Бастапқы деректерді алу және талдау	Excel, дерекқор, CRM	Деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексеру	20 мин
	2	Деректерді дайындау (тазалау, құрылымдау, жүктеу)	Excel, Python (pandas)	Қайталанатын деректердің болмауы, форматтардың дұрыстығы	30 мин
	3	Өтініштер санының болжамын құру	Excel (болжау функциялары), Python (ARIMA)	Тарихи деректермен салыстыру	30 мин
	4	Орташа жүктемені есептеу (АНТ, арналар бойынша бөлу)	Excel, WFM-система	Есептеулердің дұрыстығы	20 мин
	5	Ресурстарға қажеттілікті анықтау (штат, желілер)	WFM-система, Эрланг моделі	KPI-мен салыстыру (SLA, FCR)	30 мин
Жабдықты пайдалану, қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	6	Бөлімшелер/ауысымдар бойынша жиынтық қажеттілікті талдау	Excel (жинақтау кестелері)	Есептеулердің жоспарлы көрсеткіштерге сәйкестігі	30 мин
	7	Талдамалық есеппен оңтайландыру бойынша ұсыныстарды дайындау	Word/PowerPoint	Қорытындылардың толықтығы мен негізділігі	30 мин
Жалпы уақыт: 3 сағат 10 минут.					
Жабдықты пайдалану, қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	Жабдықпен жұмыс				
	- тек ақаусыз ДК/ноутбуктерді және лицензияланған БҚ-ны пайдалану; - аралық нәтижелерді үнемі сақтау; - деректермен тек қорғалған корпоративтік ортада жұмыс істеу.				
Деректермен жұмыс					

	• клиент деректерінің құпиялылығын қамтамасыз ету (дербес деректерді қорғалған жүйелерден тыс жүктемеу); • оқу мақсатында жекелендірілмеген іріктемелерді пайдалану; • импорттау кезінде файл пішімдерінің дұрыстығын тексеру. Компьютердегі қауіпсіздік техникасы • жұмыс орнының эргономикасын сақтау (жарықтандыру, мониторға дейінгі қашықтық, отыру); • әр 50–60 минут сайын үзілістер жасау; • жұмыс орнына сұйықтықтардың түсуіне жол бермеу. Электр қауіпсіздігі • жабдықты желілік сүзгілер арқылы қосу; • дымқыл қолмен кабельдермен жұмыс істемеу; • электр желісінде ақаулар болған кезде – жұмысты аяқтау және жауапты маманға хабарлау.
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2. Өтініштерді өндеу үшін қажетті ресурстар санының есептерін жүзеге асыру, кәсіби міндет: Клиенттерге өзіне-өзі қызмет көрсету үшін жүйелердің қажетті қуатын есептеуді жүзеге асыру
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Нысандары: • жеке практикалық тапсырмалар (деректер негізінде жүйелердің қуаты мен өнімділігін есептеу); • шағын топтарда жұмыс істеу (жүктеменің өзгеру сценарийлерін модельдеу); • кейс шешу (өзін-өзі қамтамасыз ету жүйелері жұмысының болжамды және нақты параметрлерін салыстыру); • шағын жобалар (болжамды модельдер құру және олардың дәлдігін тексеру). Әдістері: • бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс (Excel, Python, WFM-жүйелері); • жүктеме сценарийлерін модельдеу (өтініштер көлемін арттыру, SLA өзгерту); • болжамды модельдердің сапасын талдау (MAPE, RMSE, кросс-валидация); • тарихи деректерді пайдалана отырып гипотезаларды тексеру
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Өзін-өзі қамтамасыз ету жүйелерінде болжау үшін бастапқы деректерді дайындау және тазалау. 2. Деректерді БҚ-ға импорттау (Excel, Python, WFM мамандандырылған модульдері). 3. Өзін-өзі қамтамасыз ету жүйелері үшін өтініштер болжамын құру. 4. Клиенттерге өзін-өзі қамтамасыз ету жүйесінің қуатын және SLA есептеу. 5. Жүктеменің өзгеруінің әртүрлі сценарийлерін модельдеу. 6. Жүйенің өнімділігін бағалау және осал тұстарын анықтау. 7. Болжамды модельдердің сапасын тексеру (салыстырмалы талдау). 8. Жүйелердің қуатын оңтайландыру бойынша ұсыныстармен талдамалық есеп дайындау.
Практикалық жұмыстарды орындауға	• болжау және ресурстарды есептеу үшін мамандандырылған БҚ пайдалану; • деректер массивтерін тазалау және құрылымдауды орындау; • өзін-өзі қамтамасыз ету жүйелеріне жүктемені есептеуді жүргізу;

арналған дағдылар тізімі	- мақсатты SLA-ға жету үшін қажетті қуатты анықтау; - жүктеме параметрлерінің өзгеру сценарийлерін модельдеу; - математикалық модельдердің сапасын тексеру және нәтижелерді түсіндіру; - есептеу нәтижелерін КО басқару нормативтерімен және стандарттарымен салыстыру				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 4 практикалық жұмыстың технологиялық картасы				
	Жұмыстың атауы: «Клиенттерге өзін-өзі қамтамасыз ету жүйесінің қуатын және SLA есептеу»				
	Жұмыстың мақсаты: болжамды өтініштер көлемі мен SLA негізінде өзін-өзі қамтамасыз ету жүйелерінің қажетті өнімділігін есептеу дағдыларын бағалау				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты
	1	Бастапқы деректерді жинау және талдау	Excel, CRM, дерекқорлар	Деректердің толықтығы мен дұрыстығы	20 мин
	2	Деректерді дайындау (тазалау, құрылымдау, импорттау)	Excel, Python (pandas)	Қайталанатын деректердің болмауы, дұрыс формат	30 мин
	3	Өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелері үшін өтініштер болжамын құру	Excel (болжау функциялары), Python (ARIMA, регрессия)	Тарихи деректермен салыстыру	40 мин
4	Жүйе қуатын болжамды деректер негізінде есептеу	Excel, Эрланг моделі, WFM-жүйесі	Есептеулердің SLA-ға сәйкестігі	40 мин	
5	Сценарийлерді модельдеу (өтініштердің өсуі, SLA-ның төмендеуі)	Excel, Python	Есептеулер мен қорытындылардың дұрыстығы	30 мин	
6	Модельдердің сапасын тексеру (MAPE, RMSE, MAE)	Python (statsmodels, sklearn)	Қателер мәндерінің рұқсат етілген шектерде болуы	30 мин	

	7	Қорытындылар мен ұсыныстармен есеп дайындау	Word/PowerPoint	Қорытындылардың логикалығы, негізділігі	30 мин
Жалпы уақыт: 3 сағат 30 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдықпен және БҚ-мен жұмыс - тек ақаусыз ДК және лицензияланған БҚ пайдалану; - жүйелерді қорғалған арналар арқылы қосу; - есептеу нәтижелерін корпоративтік тасымалдағыштарда сақтау. Деректермен жұмыс - оқу есептеулері үшін жекелендірілмеген іріктемелерді пайдалану; - деректерді қорғалған ортадан тыс жерге беруге жол бермеу; - деректерді импорттау кезінде форматтар мен құрылымдардың дұрыстығын тексеру. Жұмыс орнын ұйымдастыру - эргономиканы сақтау (жарықтандыру, мониторға дейінгі қашықтық, орындық пен үстелдің биіктігі); - ДК-де әр 50–60 минут жұмыс істегеннен кейін үзіліс жасау; - көз бен қолдың шамадан тыс жүктелуіне жол бермеу. Электр қауіпсіздігі және қауіпсіздік техникасы - жабдықты желілік сүзгілер арқылы қосу; - кабельдермен дымқыл қолмен жұмыс істемеу; - үшінші тарап тасымалдағыштарын антивируспен тексермей пайдаланбау; - электрмен жабдықтау істен шыққан жағдайда – жұмысты аяқтап, жауапты тұлғаға хабарлау.				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2. Өтініштерді өңдеу үшін қажетті ресурстар санын есептеуді жүзеге асыру, кәсіби міндет: Өтініштерді өңдеу көлемі мен уақыты өзгерген кезде ресурстарды түзету арқылы ұзақ мерзімді перспективада клиенттерге қызмет көрсету мамандарына қажеттілікті есептеуді жүзеге асыру				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Мамандандырылған БҚ (WFM-жүйелері, Excel, Python) пайдалана отырып компьютерлік зертханалық сабақтар. Клиенттердің өтініштері бойынша нақты деректерге негізделген оқу кейстері (телефония, чат, e-mail, мессенджерлер, өзін-өзі қамтамасыз ету жүйелері). Жүктеменің өзгеру сценарийлерін модельдеу және ресурстар жоспарларының тұрақтылығын тексеру. Арналар бойынша ресурстарды бөлудің оңтайлы кестесін әзірлеу бойынша топтық жұмыс. Нәтижелерді таныстыру және ұсынылған шешімдерді талқылау.				
Практикалық жұмыстар тізімі	- Болжау үшін бастапқы деректерді дайындау (тазалау, құрылымдау, БҚ-ға жүктеу). - Өзара әрекеттесудің барлық арналары бойынша болжамды жүктемені есептеу. - SLA-ның мамандар санына және өзін-өзі қамтамасыз ету жүйелерінің қуатына тәуелділік моделін құру. - Көп арналы байланыс орталығындағы өтініштер болжамы негізінде мамандарға қажеттілікті есептеу.				

	5. Өтініштер көлемінің және оларды өңдеу уақытының өзгеру сценарийлерін модельдеу. 6. Есептеулерді түзету және жұмыс кестелерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлеу.															
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• WFM-жүйелерінің және кестелік процессорлардың (Excel, Google Sheets) құралдарын меңгеру. • Болжау әдістерін пайдалану (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, ARIMA). • Ресурсты есептеу формулаларын қолдану (Эрланг C/D моделі, жүктеме коэффициенттері). • Болжамды деректерді KPI-мен салыстыру (AHT, SLA, FCR, жүктеме коэффициенті). • Есептеулерді түсіндіру және негізделген ұсыныстарды қалыптастыру. • Жүктелген деректердің дұрыстығын тексеру және оларды талдауға дайындау дағдылары.															
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 4 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Көп арналы байланыс орталығындағы өтініштер болжамы негізінде мамандарға қажеттілікті есептеу» Жұмыстың мақсаты: мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді және болжау әдістерін пайдалана отырып, көп арналы байланыс орталығы үшін өтініштер болжамы, оларды өңдеу уақыты және SLA мақсатты көрсеткіштері негізінде мамандар санының есебін жүргізу дағдыларын бағалау Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Жұмыс мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1. Дайындық</td><td>Бастапқы деректермен танысу (6–12 ай ішіндегі өтініштер көлемі арналар бойынша: телефония, чат, e-mail, мессенджерлер, өзіне-өзі қызмет көрсету).</td><td>ДК, өтініштер дерекқоры, нұсқаулықтар, Excel/Google Sheets, WFM-жүйесі</td><td>Деректердің толық жиынтығының бар-жоғын, форматтың дұрыстығын тексеру</td><td>20</td></tr><tr><td>2. Деректерді тазалау және құрылымдау</td><td>Қайталанатын деректерді жою, қателерді түзету, арналар</td><td>Excel, Python (қажет болған жағдайда),</td><td>Тазалаудың дұрыстығын бақылау (көлемдерді салыстыру, өткізіп</td><td>30</td></tr></table>	Кезең	Жұмыс мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)	1. Дайындық	Бастапқы деректермен танысу (6–12 ай ішіндегі өтініштер көлемі арналар бойынша: телефония, чат, e-mail, мессенджерлер, өзіне-өзі қызмет көрсету).	ДК, өтініштер дерекқоры, нұсқаулықтар, Excel/Google Sheets, WFM-жүйесі	Деректердің толық жиынтығының бар-жоғын, форматтың дұрыстығын тексеру	20	2. Деректерді тазалау және құрылымдау	Қайталанатын деректерді жою, қателерді түзету, арналар	Excel, Python (қажет болған жағдайда),	Тазалаудың дұрыстығын бақылау (көлемдерді салыстыру, өткізіп	30
Кезең	Жұмыс мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)												
1. Дайындық	Бастапқы деректермен танысу (6–12 ай ішіндегі өтініштер көлемі арналар бойынша: телефония, чат, e-mail, мессенджерлер, өзіне-өзі қызмет көрсету).	ДК, өтініштер дерекқоры, нұсқаулықтар, Excel/Google Sheets, WFM-жүйесі	Деректердің толық жиынтығының бар-жоғын, форматтың дұрыстығын тексеру	20												
2. Деректерді тазалау және құрылымдау	Қайталанатын деректерді жою, қателерді түзету, арналар	Excel, Python (қажет болған жағдайда),	Тазалаудың дұрыстығын бақылау (көлемдерді салыстыру, өткізіп	30												

		бойынша бөлу, БҚ-ға жүктеу үшін кесте құру.	әдістемелік нұсқаулар	алған/қайталанын деректердің жоқтығын тексеру)	
	3. Жүктемені болжау	Болжау әдістерін қолдану (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу немесе ARIMA). Әрбір арна бойынша болжамдарды қалыптастыру.	Excel, WFM-жүйесі, калькулятор, болжау формулалары	Болжамды тарихи деректермен салыстыру, болжау қатесін есептеу (MAPE/RMSE)	40
	4. Мамандарға қажеттілікті есептеу	Орташа жүктемені анықтау (АНТ × болжамды өтініштер саны). Эрланг моделі бойынша және нысаналы SLA-ларды ескере отырып, қажетті мамандар санын есептеу.	Excel, WFM-жүйесі, KPI кестелері	Есептеулердің дұрыстығын тексеру, KPI-мен салыстыру (SLA, жүктеме коэффициенті)	40
	5. Талдау және түзету	Өтініштер көлемі мен өндеу уақытының өзгеру сценарийлерін модельдеу. Ресурстарды оңтайландыруды ескере отырып, есептеулерді түзету.	Excel, WFM-жүйесі, калькулятор	Есептеулердің параметрлердің өзгеруіне тұрақтылығын тексеру, ауытқуларды талдау	30
	6. Қорытынды лау	Есепті қалыптастыру : арналар бойынша	ДК, мәтіндік редактор		20

	мамандар санын есептеу, SLA-ға сәйкестігін талдау, кестені оңтайландыру бойынша ұсыныстар.			
	Жалпы уақыт: 3 сағат			
Жабдықты пайдалану және қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	Пайдаланылатын жабдық және бағдарламалық қамтамасыз ету - Дербес компьютер немесе ноутбук, жергілікті желіге және интернетке қосылған. - Өзекті жаңартулары және антивирустық қорғанысы бар операциялық жүйе. - Кеңселік бағдарламалық қамтамасыз ету (Excel/Google Sheets, мәтіндік редактор). - Ресурстарды болжау және жоспарлау үшін мамандандырылған БҚ (WFM-жүйелері, болған жағдайда). - Деректерді сақтық көшіру және сақтау құралдары (бұлтты сервистер, корпоративтік серверлер). Жұмыс орнын ұйымдастыру бойынша талаптар - Жұмыс орны СанПиН талаптарына сәйкес эргономикалық орындықпен және үстелмен жабдықталуы тиіс. - Монитор көзден 50–70 см қашықтықта орналастырылады, экранның жоғарғы шекарасы – көз деңгейінде. - Жарықтандыру – біркелкі, экрандағы шағылысуларды болдырмайтын. - Үй-жайда желдету және нормаланған микроклимат қамтамасыз етілуі тиіс. Қауіпсіздік техникасының жалпы талаптары - Жұмысты бастамас бұрын жабдықтың (монитордың, пернетақтаның, қуат кабельдерінің) жарамдылығын тексеру. - Тек қана лицензияланған және тексерілген бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану. - Істен шыққан жағдайда деректердің жоғалуын болдырмау үшін есептеу нәтижелерін үнемі сақтау. - Құпия ақпаратпен жұмыс істегенде ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтау: жеке тасымалдағыштарды пайдаланбау, деректерді рұқсат етілмеген байланыс арналары арқылы таратпау. - Компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау: әрбір 60 минут сайын көз бен қол білектерінің демалуы үшін үзіліс жасау. - Жұмыс орнына және жабдыққа сұйықтықтар мен бөгде заттардың түсуіне жол бермеу.			
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 3. Клиенттерге қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу, кәсіби міндеті: Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу			
Тәжірибелік кезеңді өткізу нысандары мен	Нысандары: ДК-да жеке жұмыс (кестелерді әзірлеу және баптау);			

әдістерінің сипаттамасы	• алынған кестелерді түсіндіру және тар жерлерді анықтау бойынша топтық талқылау; • жүктеме өзгерістерін модельдеумен мини-кейстер (өтініштердің өсуі, маусымдық ауытқулар); • БҚ-да кестелерді практикалық тестілеу (Excel, WFM, BI-жүйелері). Әдістері: • жүктеме бойынша нақты тарихи деректермен жұмыс; • болжаудың математикалық әдістерін қолдану; • кестелерді құру және тексеру үшін WFM/Excel-ді пайдалану; • кестелердің әртүрлі нұсқаларының тиімділігін салыстырмалы талдау.										
Тәжірибелік жұмыстар тізбесі	1. Көп арналы байланыс орталығында мамандардың бір аптаға арналған жұмыс кестесін әзірлеу. 2. Қызметкерлердің дағдылары мен қолжетімділігін ескере отырып, ауысым кестелерін қалыптастыру. 3. Жүктеме өзгерістерінің сценарийлерін модельдеу және кестелерді түзету. 4. Кестелерді KPI-мен (АНТ, SLA, жүктеме коэффициенті) салыстыру. 5. Кестенің тиімділігін талдау және тар жерлерді анықтау.										
Тәжірибелік жұмыстарды орындау үшін қажетті дағдылар тізімі	• болжау және кестелерді құру үшін мамандандырылған БҚ-ны пайдалану; • БҚ-ға деректерді тазарту, құрылымдау және жүктеу; • циклдік тербелістердің параметрлерін есептеу және оларды жоспарлау кезінде ескеру; • қызметкерлердің дағдылары мен қолжетімділік кестелерін ескере отырып, ауысым кестелерін қалыптастыру; • колл-орталықтың KPI-ін түсіндіру және оларды кестелермен салыстыру; • кестенің болжамды жүктемеге сәйкессіздіктерін анықтау және түзету; • кестелердің бірнеше нұсқасын модельдеу және оңтайлысын таңдау										
Тәжірибелік жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 тәжірибелік жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Көп арналы байланыс орталығында мамандардың бір аптаға арналған жұмыс кестесін әзірлеу» Жұмыстың мақсаты: байланыс орталығы мамандарының болжамды жүктемені, қызметкерлердің қолжетімділігі мен дағдыларын, сондай-ақ тиімділіктің мақсатты көрсеткіштерін (SLA, АНТ, жүктеме коэффициенті) ескеретін оңтайлы жұмыс кестесін әзірлеу дағдыларын бағалау. Тәжірибелік жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыты</th></tr><tr><td>1</td><td>Жүктеме бойынша</td><td>Тарихи деректер, Excel</td><td>Деректер тазартылған</td><td>30 мин</td></tr></table>	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты	1	Жүктеме бойынша	Тарихи деректер, Excel	Деректер тазартылған	30 мин
Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты							
1	Жүктеме бойынша	Тарихи деректер, Excel	Деректер тазартылған	30 мин							

		деректерді жинау және дайындау		және құрылымдалған	
	2	Тарихи деректер негізінде жүктемені болжау	Excel, WFM-жүйесі	Күндер/сағаттар бойынша өтініштер болжамы жасалды	40 мин
	3	Мамандардың ауысым кестесін қалыптастыру	Excel, WFM	Ауысымдардың қаралама кестесі жасалды	50 мин
	4	Қызметкерлердің дағдылары мен KPI-ді ескере отырып, кестені түзету	WFM, BI-жүйесі	Кесте SLA мен жүктемеге сәйкес келеді	40 мин
	5	Кесте сапасын талдау және бағалау	KPI-мен салыстыру, жүктемені есептеу	Тиімділік туралы есеп жасалды	20 мин
	Жалпы уақыт: 3 сағат				
Жабдықты пайдалану және қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	Пайдаланылатын жабдық және БҚ: • Корпоративтік желіге қосылған ДК/ноутбук; • Excel/Google Sheets, WFM-жүйелері, BI-платформа; • антивирустық БҚ және деректерді қорғау құралдары. Қауіпсіздік талаптары: • Жұмысты бастамас бұрын жабдықтың жарамдылығын тексеру. • Тек қана қорғалған корпоративтік ортада (VPN, компания серверлері) жұмыс істеу. • Ақпаратты жүктеу және сақтау үшін жеке деректер тасымалдағыштарын пайдаланбау. • Қызметкерлер мен клиенттердің дербес деректерінің құпиялылығын қамтамасыз ету. • Көру және тірек-қимыл аппаратына түсетін жүктемені азайту үшін әрбір 60 минут сайын үзіліс жасау. • Техниканың қызып кетуіне және сұйықтықтардың жұмыс орнына түсуіне жол бермеу. • Жұмысты аяқтағанда, нәтижелерді корпоративтік серверде сақтау және БҚ жұмысын дұрыс аяқтау.				
4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»					
Кәсіби біліктілікті тану	Қолдау қызметінің талдаушысы				
Жеке құзыреттіліктерді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Коммуникативтілік және стресске төзімділік Бағалау нысаны: • Ассессмент-орталық («Күрделі клиент/әріптес» рөлдік ойыны). • Топтық талқылауларда бақылау. • Құзыреттіліктер бойынша сұхбат. Әдістері:				

	• Ситуациялық сұхбат («Жоғары жүктеме жағдайында жұмыс істеуге тура келген жағдай туралы айтып беріңіз»). • Әріптестер мен басшыдан кері байланысты бағалау (360°). • Эмоционалды тұрақтылық деңгейін тестілеу (мысалы, Холмс пен Рей әдістемелері, Люшер тесті). 2. Бастамашылдық және дербестік Бағалау нысаны: • Шешімнің ашық форматы бар жеке кейстік тапсырма. • Проективті сұрақтар элементтері бар сұхбат. Әдістері: • Ұсынылған шешімдерді талдау (жаңа тәсілдерді іздеу, негіздеу білігі). • Нәтиже үшін жауапкершілікті алуға дайындықты бағалау. • Тапсырмаларды қадамдық нұсқауларсыз орындау кезінде бақылау. 3. Аналитикалық ойлау Бағалау нысаны: • Аналитикалық кейстерді шешу (деректерді өңдеу, заңдылықтарды анықтау). • Тестілеу (логикалық-аналитикалық тесттер, сыни ойлау). Әдістері: • Ақпаратты құрылымдау білігін тексеру (mind map, логикалық схема). • Кандидаттың дәлелдері мен қорытындыларын эталондық шешіммен салыстыру. • Құзыреттіліктер бойынша сұхбат «жағдайды қадам бойынша талдау» сұрақтарымен. 4. Стратегиялық көзқарас Бағалау нысаны: • Топтық іскерлік ойын («Байланыс орталығын оңтайландыру стратегиясын әзірлеу»). • Перспективалық ойлауға арналған сұрақтармен сұхбат. Әдістері: • Ұзақ мерзімді үрдістерді көре білу, бірнеше жылға алға қадамдар ұсыну білігін бағалау. • Қысқа мерзімді міндеттерді жаһандық мақсаттармен байланыстыру қабілетін бақылау. • Даму бойынша жеке ұсыныстарды таныстыру. 5. Жауапкершілік сезімі Бағалау нысаны: • Орындалған жобалар немесе кейстер портфолиосын талдау. • Жеке жауапкершілікке қатысты сұрақтармен сұхбат («Егер команда жұмысты орындай алмаса, сіз не істедіңіз?»). Әдістері: • Таңдау мүмкіндігі бар ситуациялық тапсырмалар: жауапкершілікті алу немесе оны басқаға жүктеу. • Тест тапсырмаларын орындау кезінде мерзімдер мен сапаның сақталуын бағалау.

	• Әріптестер мен басшылықтан кері байланыс жинау (360°). 6. Этика және моральдық төзімділік Бағалау нысаны: • Этикалық дилеммалар (кейстік тапсырмалар). • Құндылықтарға қатысты сұрақтармен сұхбат. Әдістері: • Қысым жағдайында салмақты шешімдер қабылдау қабілетін бағалау. • Мүдделер қақтығысы жағдайларындағы реакцияны бақылау. • Психологиялық тестілеу (моральдық-адамгершілік тұрақтылық деңгейін бағалау). Бағалау кешенді түрде - бақылау, сұхбат, кейстер, тесттер және іскерлік ойындарды біріктіру арқылы жүргізіледі, бұл қолдау қызметі талдаушысының жеке құзыреттіліктерінің даму деңгейін анықтауға мүмкіндік береді										
Мамандық шеңберінде бағалауды жүргізу үшін жеке құзыреттердің тізбесі	коммуникативтілік және стресске төзімділік; ынталылық және дербестік; талдамалы ойлау; стратегиялық көзқарас; жауапкершілік сезімі; этика және моральдық төзімділік										
5-тарау. «Бағалау критерийлері»											
Теориялық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына жеткен кезде өткен болып есептеледі. Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.										
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90–100%	өте жақсы										
75–89%	жақсы										
70–74%	қанағаттанарлық										
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Практикалық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Практикалық кезең баллдардың ең жоғары мүмкін болатын санынан кемінде 70% алған кезде өткен болып есептеледі. Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтардың негізінде жүргізіледі.										
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90–100%	өте жақсы										
75–89%	жақсы										
70–74%	қанағаттанарлық										
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										

Жеке құзыреттерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылаудың, сұхбаттың, іскерлік ойындардың және рөлдік тапсырмалардың нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 6 негізгі жеке құзыреттің 4-і бойынша оң баға: коммуникативтілік және стресске төзімділік; ынталылық және дербестік; талдамалы ойлау; стратегиялық көзқарас; жауапкершілік сезімі; этика және моральдық төзімділік								
Жеке құзыреттерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1" data-bbox="448 555 1393 748"> <thead> <tr> <th>Оң нәтижелер саны</th><th>Құзыреттіліктер бойынша қорытынды</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6-дан 6</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>6-дан 4</td><td>қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)</td></tr> <tr> <td>6-дан аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды	6-дан 6	өте жақсы	6-дан 4	қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)	6-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды								
6-дан 6	өте жақсы								
6-дан 4	қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)								
6-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)								
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды бағасын қалыптастыру сипаттамасы	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өтудің негізінде қалыптасады: - Теориялық кезең - дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ы - Практикалық кезең - жалпы баллдан кемінде 70% - Жеке құзыреттер - кемінде 5 құзырет расталады Біліктілікті танудың нәтижесі: <table border="1" data-bbox="448 1070 1393 1189"> <thead> <tr> <th>Барлық кезеңдерден өту шарттары</th><th>Мәртебесі</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Барлық талаптар орындалды</td><td>Өтті</td></tr> <tr> <td>Бір немесе одан да көп талап орындалмады</td><td>Өтпеді</td></tr> </tbody> </table>	Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебесі	Барлық талаптар орындалды	Өтті	Бір немесе одан да көп талап орындалмады	Өтпеді		
Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебесі								
Барлық талаптар орындалды	Өтті								
Бір немесе одан да көп талап орындалмады	Өтпеді								
Біліктілік бағдарламасының бекітілген күні									

КӘСІБИ КВАЛИФИКАЦИЯНЫ ТАҢУ ҮШІН «БАЙЛАНЫС ТҮЙІНІНІҢ БАҚЫЛАУШЫСЫ»

Кәсіби біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Занды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіби стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 «Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы» бұйрығы (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22003 болып тіркелген);

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 болып тіркелген «Кәсіби біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

1-тарау. «Жалпы ережелер»	
Біліктілік бағдарламасының атауы	«Байланыс торабының бақылаушысы» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Мамандықтардың басқа ықтимал атауларына рұқсат етіледі: 3112-4-001 Сапаны бақылау қызметінің технигі 2413-5-003 Комплаенс жөніндегі маман 3349-0-009 Сапа жөніндегі әкімші
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - пайдаланушылардың байланыстары мен байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, мекенжайлық жұмыстарды жүргізуге, сондай-ақ өзара іс-қимыл тарихын қарауға мүмкіндік беретін Пайдаланушылар туралы өзге де ақпаратты қамтитын деректер базасы; сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік рәсімге қатысушының әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған оның немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабын қамтитын өтініш нысандарының бірі; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтау, толықтыру, жаңарту және іздеу үшін электрондық деректер базасы;

	байланыс арнасы – пайдаланушы Байланыс орталығымен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - дербес құрылымдық бөлімше немесе байланыс орталығының құрамына кіретін, қызмет тұтынушыларымен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы өзара әрекеттесуде өз қызметін жүзеге асыратын (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы және қалалық телефондардан қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі); байланыс орталығы - кәсіпорындағы мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше, өтініштерді (сұрау салуларды, жауаптарды, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша ақпараттандыруға жауапты; құпия ақпарат - қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат, егер ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе ықтимал коммерциялық құндылығы болса, оған заңды негізде еркін қол жеткізу мүмкін емес; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; іскерлік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СБШ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТМО - кәсіби біліктілікті тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс орталығы; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Коттер - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзінің 8 қадамдық өзгерістер моделімен танымал; Левин - Курт Левиннің (Kurt Lewin) өзгеріс моделі, «erіty – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтиды; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадты моделі (Waterfall, «сарындар»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - міндеттерді визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарды, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау; PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гант (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, уақыт бойынша міндеттерді орындау кестесі;

	KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (сервис деңгейі туралы келісім); AHT - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)
Байланыс торабының бақылаушысы кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарт пен КБТМО ішкі регламентінің негізінде жүргізіледі	
Мамандық коды	4223-0-002
Мамандық атауы	Байланыс торабының бақылаушысы
Еңбек қызметінің түрі	Клиенттік сервистің сапасын негізгі көрсеткіштерді тұрақты бақылау, өтініштерді өңдеуді бағалау, стандарттарды сақтау, жанжалды жағдайларды талдау, қызметкерлерді дамыту және нәтижелерді ресімдеу арқылы қамтамасыз ету
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 4-деңгейі
Еңбек функциясы 1	Клиенттердің өтініштерін өңдеу мониторингін жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Дауыстық байланыс арналары арқылы жүзеге асырылған клиенттер мен қашықтан қызмет көрсету мамандары арасындағы диалогтарды тыңдау
Дағдылар	1. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының нақты әрекеттерін клиенттің өтінішінің мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті әрекеттермен салыстыруды жүргізу Бағалау критерийлері: • клиенттің өтінішінің мақсатын дұрыс анықтайды; • маманның әрекеттеріндегі стандартты алгоритмнен ауытқуларды анықтайды; • өтініш мақсатына жету үшін маман әрекеттерін түзету қажеттілігін дәлелдейді; • байланыс орталығында бекітілген бағалау чек-парақтарын немесе үлгілерін пайдаланады; • маман әрекеттерінің өтініш мақсаттарына сәйкестігі немесе сәйкес еместігі туралы қорытынды жасайды. 2. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының әрекеттерінің жергілікті нормативтік құқықтық актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалауды жүргізу Бағалау критерийлері: • компанияның регламенттерінде, нұсқаулықтарында және саясаттарында сенімді түрде бағдарланады; • стандарттардың немесе ішкі рәсімдердің бұзылуын анықтайды; • сапаны бақылау жүйесінде сәйкессіздіктерді тіркейді;

	• ішкі және сыртқы нормативтік база шеңберінде анықталған бұзушылықтарды сауатты дәлелдейді; • қажет болған жағдайда бұзушылықтарды жою жөніндегі шараларды ұсынады. 3. деректер базаларында, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу Бағалау критерийлері: • CRM, анықтамалық жүйелер мен білім базаларының интерфейстерінде сенімді түрде бағдарланады; • мәтіндік диалогты талдау үшін қатысты ақпаратты тез табады; • нақты кілт сөздер мен сүзгілерді пайдаланады; • табылған ақпаратты өтініш және кеңес беру мәтінімен салыстырады; • табылған деректердің өзектілігін тексереді.
Білімдер	1. байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • қолданылатын БҚ функционалын біледі (мысалы, Nice, Verint, Genesys, Bitrix және т.б.); • әңгімелерді жазу және талдау бағдарламаларының мүмкіндіктерін түсінеді; • бағалар, белгілер, түсініктемелер қою үшін құралдарды пайдаланады; • интерфейсте, сүзгілерде, есептерде бағдарланады; • есептілік жасау үшін БҚ пайдалана біледі. 2. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы негізгі ақпарат Бағалау критерийлері: • негізгі өнімдер/қызметтердің сипаттамаларын, ұсыну шарттарын және мақсатын біледі; • клиентке берілген ақпараттың дұрыстығын бағалайды; • мамандардың жауаптарындағы деректердің өзектілігін тексереді; • хат алмасудағы қателерді немесе дәлсіздіктерді анықтау үшін өнімдер туралы ақпаратты пайдаланады; • жауаптың компания талаптарына сәйкестігі туралы қорытынды жасайды. 3. байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • стандарттарда бекітілген қызмет көрсету қағидаттарын біледі (мысалы, қолжетімділік, ашықтық, сыпайылық); • мәтіндік хат алмасуды бағалау кезінде стандарттарды қолданады; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету стандарттары тұрғысынан бағалайды; • бұзушылықтарды анықтайды және негізделген ескертулерді ресімдейді; • жұмыс сапасын бағалау үшін стандарттарды сақтамаудың салдарын біледі. 4. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері Бағалау критерийлері:

	• «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның негізгі баптарын біледі; • қызмет көрсету контекстінде клиенттің құқықтарын түсінеді; • тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайларды анықтайды; • өтінішті бағалауды дәлелдеу кезінде құқықтық ережелерді дұрыс қолданады
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттер мен қашықтан қызмет көрсету мамандары арасындағы мәтіндік байланыс арналары арқылы хат алмасу процесінде туындайтын хабарлама мәтіндерін тексеру
Дағдылар	1. деректер базаларында, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу Бағалау критерийлері: • CRM, анықтамалық жүйелер мен білім базаларының интерфейстерінде сенімді түрде бағдарланады; • мәтіндік диалогты талдау үшін қатысты ақпаратты тез табады; • нақты кілт сөздер мен сүзгілерді пайдаланады; • табылған ақпаратты өтініш және кеңес беру мәтінімен салыстырады; • табылған деректердің өзектілігін тексереді 2. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының қателерін жіктеу Бағалау критерийлері: • қате түрін анықтайды: мазмұндық, сөйлеу, грамматикалық, рәсімдік және т.б.; • бекітілген қателер жіктемесін қолданады; • қатенің KPI-дің қай санатына жататынын көрсетеді (мысалы, сапа, регламент, клиенттік тәжірибе); • қатені нақты санатқа жатқызуды дәлелдейді; • қателерді мониторинг жүйесінде немесе белгіленген нысан бойынша есепте тіркейді 3. мәтіндерді қателердің, қате басулардың және дәлсіздіктердің бар-жоғына тексеру Бағалау критерийлері: • орфографиялық, пунктуациялық және грамматикалық қателерді табады. • хат алмасудағы логикалық және нақты дәлсіздіктерді табады; • берілген ақпаратты білім базасымен және регламенттермен салыстырады; • қарым-қатынас үніне сәйкессіздіктерді, дұрыс емес тұжырымдарды анықтайды; • мәтінді тексеру қорытындысы бойынша түзетуші ескертулерді қалыптастырады 4. клиенттермен қарым-қатынас жасаудың корпоративтік стандарттарының сақталуын қадағалау Бағалау критерийлері: • сәлемдесу, қоштасу, жауапты ресімдеу стандарттарының сақталуын бағалайды; • қарым-қатынас стилі мен үнін тексереді: сыпайылық, құрмет, клиентке бағдарлану; • этикаға жатпайтын немесе формальды қарым-қатынас жағдайларын анықтайды; • маманның әрекеттерін стандарттар талаптарымен салыстырады;

	• қарым-қатынастың корпоративтік талаптарға сәйкестігі/сәйкес еместігі туралы қорытынды жасайды
Білімдер	1. кәсіпорындарда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері Бағалау критерийлері: • негізгі KPI-лерді біледі: жауап беру жылдамдығы, өңдеу сапасы, клиенттің қанағаттануы және т.б.; • рұқсат етілген ауытқулар мен шекті мәндерді түсінеді; • өтінішті талдау кезінде KPI-ді ескереді; • маманның қателерін немесе сәтті әрекеттерін KPI-ге әсерімен байланыстырады; • өтініш бойынша қорытындыны ресімдеу кезінде KPI білімін қолданады 2. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы негізгі ақпарат Бағалау критерийлері: • негізгі өнімдер/қызметтердің сипаттамаларын, ұсыну шарттарын және мақсатын біледі; • клиентке берілген ақпараттың дұрыстығын бағалайды; • мамандардың жауаптарындағы деректердің өзектілігін тексереді; • хат алмасудағы қателерді немесе дәлсіздіктерді анықтау үшін өнімдер туралы ақпаратты пайдаланады; • жауаптың компания талаптарына сәйкестігі туралы қорытынды жасайды. 3. байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • стандарттарда бекітілген қызмет көрсету қағидаттарын біледі (мысалы, қолжетімділік, ашықтық, сыпайылық); • мәтіндік хат алмасуды бағалау кезінде стандарттарды қолданады; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету стандарттары тұрғысынан бағалайды; • бұзушылықтарды анықтайды және негізделген ескертулерді ресімдейді; • жұмыс сапасын бағалау үшін стандарттарды сақтамаудың салдарын біледі
Кәсіби міндет (дағды 3)	Мониторинг жүргізу үшін клиенттердің әртүрлі байланыс арналары бойынша өтініштерінің жазбаларын іріктеу
Дағдылар	1. деректер базаларында, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу Бағалау критерийлері: • CRM, анықтамалық жүйелер мен білім базаларының интерфейстерінде сенімді түрде бағдарланады; • мәтіндік диалогты талдау үшін қатысты ақпаратты тез табады; • нақты кілт сөздер мен сүзгілерді пайдаланады; • табылған ақпаратты өтініш және кеңес беру мәтінімен салыстырады; • табылған деректердің өзектілігін тексереді 2. клиенттердің өтініштерінің жазбаларын тақырыптар/топтар/басқа критерийлер бойынша іріктеуді қалыптастыру Бағалау критерийлері:

	- сүзгілеу параметрлерін дұрыс орнатады (тақырып, қызмет, бөлімше, кезең және т.б.); - өтініштерді пакеттік экспорттау немесе таңбалау үшін БҚ мүмкіндіктерін пайдаланады; - мониторинг стандарттары бойынша іріктеуді қалыптастырады (мысалы, ай сайынғы сапаны бағалау үшін іріктеу); - іріктеудің толықтығы мен өкілдігін қамтамасыз етеді; - тактикалық шешімдердегі өзгерістердің (мысалы, ауысым кестелері, уақыт бойынша жүктеме) іріктеу құрылымына әсерін ескереді. 3. байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуде параметрлер мен формулаларды қолдану Бағалау критерийлері: - өтініштерді талдау үшін жүйені реттейді (бағалау критерийлерін, шкалаларды, салмақтарды және т.б. таңдау); - сапаның қорытынды басын есептеу формулаларын қолданады; - кіріктірілген аналитикалық функциялар мен есептерді пайдаланады; - чек-парақтардың, қателер санаттарының, кері байланыстың типтік нысандарының үлгілерін реттейді; - объективті бағалау нәтижелерін алу үшін параметрлердің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 4. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың (операторлардың) қателерін жіктеу Бағалау критерийлері: - қателердің түрлері мен маңыздылығы бойынша бекітілген жіктемесін пайдаланады; - қате түрін анықтайды (мазмұндық, коммуникативтік, рәсімдік және т.б.); - жіктеу кезінде клиенттің, компанияның және реттеушінің көзқарасын ескереді; - анықталған қателерді сапаны бақылау жүйесінде көрсетеді; - нақты түрге немесе маңыздылық деңгейіне жатқызуды дәлелдейді.
Білімдер	1. байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: - қолданылатын БҚ функционалын біледі (мысалы, Nice, Verint, Genesys, Bitrix және т.б.); - әңгімелерді жазу және талдау бағдарламаларының мүмкіндіктерін түсінеді; - бағалар, белгілер, түсініктемелер қою үшін құралдарды пайдаланады; - интерфейсте, сүзгілерде, есептерде бағдарланады; - есептілік жасау үшін БҚ пайдалана біледі 2. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың (операторлардың) қателерінің клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық белгілері бойынша жіктегіштері Бағалау критерийлері: - бекітілген жіктегіштер мен қателер санаттарын біледі; - сыни және сыни емес қателер арасындағы айырмашылықтарды түсінеді;

	• қатенің клиентке (қанағаттану, адалдық), кәсіпорынға (бедел, тәуекелдер) және реттеушілерге (заңнаманы сақтау) әсерін ескереді; • бағалауды қалыптастыру кезінде жіктегіштерді қолданады; • әдістемеге сәйкес бағалаудың біркелкілігін қамтамасыз етеді 3. байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • стандарттарда бекітілген қызмет көрсету қағидаттарын біледі (мысалы, қолжетімділік, ашықтық, сыпайылық); • мәтіндік хат алмасуды бағалау кезінде стандарттарды қолданады; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету стандарттары тұрғысынан бағалайды; • бұзушылықтарды анықтайды және негізделген ескертулерді ресімдейді; • жұмыс сапасын бағалау үшін стандарттарды сақтамаудың салдарын біледі
Еңбек функциясы 2	Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың әрекеттерін бағалауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік құқықтық актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді (қателерді) анықтау
Дағдылар	1. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының нақты әрекеттерін клиенттің өтінішінің мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті әрекеттермен салыстыруды жүргізу Бағалау критерийлері: • клиенттің өтінішінің мақсатын дұрыс анықтайды; • маманның әрекеттеріндегі стандартты алгоритмнен ауытқуларды анықтайды; • өтініш мақсатына жету үшін маман әрекеттерін түзету қажеттілігін дәлелдейді; • байланыс орталығында бекітілген бағалау чек-парақтарын немесе үлгілерін пайдаланады; • маманның әрекеттерінің өтініш мақсаттарына сәйкестігі немесе сәйкессіздігі туралы қорытынды жасайды 2. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының әрекеттерінің жергілікті нормативтік құқықтық актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалауды жүргізу; Бағалау критерийлері: • компанияның регламенттерінде, нұсқаулықтарында және саясаттарында сенімді түрде бағдарланады; • стандарттардың немесе ішкі рәсімдердің бұзылуын анықтайды; • сапаны бақылау жүйесінде сәйкессіздіктерді тіркейді; • анықталған бұзушылықтарды ішкі және сыртқы нормативтік база шеңберінде сауатты дәлелдейді; • қажет болған жағдайда бұзушылықтарды жою жөніндегі шараларды ұсынады 3. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының қателерін жіктеу Бағалау критерийлері:

	• қате түрін анықтайды: мазмұндық, сөйлеу, грамматикалық, процедуралық және т.б.; • қателердің бекітілген жіктемесін қолданады; • қатенің КРІ-дің қай санатына жататынын көрсетеді (мысалы, сапа, регламент, клиенттік тәжірибе); • қатені нақты санатқа жатқызуды дәлелдейді; • қателерді мониторинг жүйесінде немесе белгіленген нысан бойынша есепте тіркейді
Білімдер	1. кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері Бағалау критерийлері: • кәсіпорында қолданылатын негізгі жеке КРІ-лерді біледі (мысалы: қызмет көрсету сапасы, жауап беру уақыты, орташа өңдеу уақыты, клиенттің қанағаттануы, өңделген өтініштер саны және т.б.); • қызметкердің жұмыс тиімділігін бағалау контекстінде әрбір көрсеткіштің мағынасы мен мақсатын түсінеді; • қызметкерлердің әртүрлі санаттары үшін КРІ-дің белгіленген мақсатты (нормативтік) мәндерін біледі; • маман қызметінің нәтижелерін белгіленген КРІ-лермен салыстыра алады; • КРІ-дің мақсатты мәндерінен ауытқудың салдарын түсінеді (қызметкер үшін және бөлімше үшін); • мониторинг нәтижелерін түсіндіру және жұмыстағы бұзушылықтарды/табыстарды анықтау кезінде КРІ көрсеткіштерін ескереді; • аналитикалық есептерді, кері байланысты және қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстарды дайындау кезінде КРІ білімін қолданады 2. байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • стандарттарда бекітілген қызмет көрсету қағидаттарын біледі (мысалы, қолжетімділік, ашықтық, сыпайылық); • мәтіндік хат алмасуды бағалау кезінде стандарттарды қолданады; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету стандарттары тұрғысынан бағалайды; • бұзушылықтарды анықтайды және негізделген ескертулерді ресімдейді; • жұмыс сапасын бағалау үшін стандарттарды сақтамаудың салдарын біледі 3. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері Бағалау критерийлері: • «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның негізгі баптарын біледі; • қызмет көрсету контекстінде клиенттің құқықтарын түсінеді; • тұтынушылардың құқықтарын бұзу жағдайларын анықтайды; • өтінішті бағалауды дәлелдеу кезінде құқықтық ережелерді дұрыс қолданады

	4. байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • қолданылатын БҚ функционалын біледі (мысалы, Nice, Verint, Genesys, Bitrix және т.б.); • әңгімелерді жазу және талдау бағдарламаларының мүмкіндіктерін түсінеді; • бағалар, белгілер, түсініктемелер қою үшін құралдарды пайдаланады; • интерфейсте, сүзгілерде, есептерде бағдарланады; • есептілікті жасау үшін БҚ-ны пайдалана алады
Қосымша еңбек функциясы	Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Әрбір өтінішті және мониторингке ұшыраған мамандардың жұмысын белгіленген ережелерге сәйкес нәтижелерді негіздеумен бағалауды есептеуді жүргізу
Дағдылар	1. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының нақты әрекеттерін клиенттің өтінішінің мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті әрекеттермен салыстыруды жүргізу Бағалау критерийлері: • маманның нақты әрекеттерін белгіленген скрипттермен, регламенттермен, чек-парақтармен салыстырады; • маманның әрекеттерін клиенттің өтінішінің мақсатымен сәйкестендіреді; • өтініш мақсатына қол жеткізілгенін анықтайды; • маманның әрекеттерін жеке KPI-лермен салыстырады (мысалы, консультацияның толықтығы, өңдеу жылдамдығы, клиенттің қанағаттану деңгейі); • сәйкестік немесе сәйкессіздік туралы негізделген қорытындылар жасайды. 2. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалауды жүргізу Бағалау критерийлері: • компанияның регламенттерінде, нұсқаулықтарында және саясаттарында сенімді түрде бағдарланады; • стандарттардың немесе ішкі рәсімдердің бұзылуын анықтайды; • сапаны бақылау жүйесінде сәйкессіздіктерді тіркейді; • анықталған бұзушылықтарды ішкі және сыртқы нормативтік база шеңберінде сауатты дәлелдейді; • қажет болған жағдайда бұзушылықтарды жою жөніндегі шараларды ұсынады 3. өтініш мониторингі нәтижелерін бағалауды есептеудің белгіленген ережелерін қолдану Бағалау критерийлері: • чек-парақтың құрылымын және критерийлердің салмақтық коэффициенттерін біледі; • өтінішті бағалауды есептеудің бекітілген формулаларын қолданады; • қорытынды баллдық немесе пайыздық бағаны дұрыс есептейді;

	• қателердің санын, олардың сынилығын және жалпы бағаға әсерін ескереді; • есептеу нәтижелерінің объективтілігі мен қайталануын қамтамасыз етеді 4. жеке маман үшін клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасының жиынтық бағасын есептеу Бағалау критерийлері: • нақты маманның барлық талданған өтініштері бойынша бағаларды қосады/орташалайды; • есептеу үшін автоматтандырылған құралдарды немесе формулалары бар кестелерді пайдаланады; • сыни қателері бар өтініштердің үлесін ескереді; • белгіленген шкала бойынша маманның қорытынды бағасын қалыптастырады; • нәтижелерді белгіленген нысанда құжаттайды (мысалы, есеп, мониторинг картасы, сапаны бағалау жүйесі)
Білімдер	1. калибрлеу сессияларын өткізу рәсімдері бойынша байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • стандарттарда бекітілген қызмет көрсету қағидаттарын біледі (мысалы, қолжетімділік, ашықтық, сыпайылық); • мәтіндік хат алмасуды бағалау кезінде стандарттарды қолданады; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету стандарттары тұрғысынан бағалайды; • бұзушылықтарды анықтайды және негізделген ескертулерді ресімдейді; • жұмыс сапасын бағалау үшін стандарттарды сақтамаудың салдарын біледі 2. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелері Бағалау критерийлері: • сапаны бағалау әдістемесін біледі (чек-парақтар, шкалалар, салмақтық коэффициенттер); • қателер санаттарын және бағалау критерийлерін анықтай алады; • сыни және сыни емес қателерді ажыратады; • өтініштің қорытынды бағасын қалыптастыру логикасын түсінеді; • күнделікті және мерзімді бағалау кезінде белгіленген ережелерді қолданады. 3. мониторинг нәтижелерін цифрландыруға қойылатын негізгі талаптар Бағалау критерийлері: • нәтижелерді цифрлық түрде ұсыну форматтары мен тәсілдерін біледі (кестелер, CRM/BI-жүйелердегі нысандар); • бағалау нәтижелерін цифрлық жүйеге көшірудің дәлдігін қамтамасыз етеді; • деректерді тексеру және растау талаптарын сақтайды; • құпиялылыққа және дербес деректерді қорғауға қойылатын талаптарды ескереді; • цифрлық деректерді есептерді қалыптастыру және сапа динамикасын талдау үшін қалай пайдалану керектігін біледі.

Кәсіби міндет (дағды 2)	Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша есептерді дайындау
Дағдылар	1. кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша құжаттаманы жүргізу және есептілікті дайындау Бағалау критерийлері: • есептерді корпоративтік үлгілер мен нысандарға сәйкес ресімдейді; • деректерді белгіленген нысандарға енгізеді (электрондық кестелер, дерекқорлар, ішкі жүйелер); • есептілікті дайындау және ұсыну мерзімдерін сақтайды; • құпиялылыққа және құжаттаманы сақтауға қойылатын талаптарды ескереді. 2. мониторинг нәтижелері негізінде қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау Бағалау критерийлері: • мамандардың негізгі проблемалық аймақтарын және күшті жақтарын бөліп көрсетеді; • анықталған бұзушылықтарды нақты сапа көрсеткіштерімен байланыстырады; • сапаны арттыру үшін практикалық ұсыныстар әзірлейді; • қорытындыларды тұжырымдау кезінде мониторинг мақсаттарын және маманның/топтың жұмыс ерекшеліктерін салыстырады және ескереді. 3. әрбір маман, мамандар тобы үшін сапа мониторингі нәтижелері бойынша есеп жасау Бағалау критерийлері: • әрбір маман мен топ бойынша мониторинг деректерін жинайды және топтастырады; • нәтижелерді талап бойынша кестелер, диаграммалар, графиктер түрінде ұсынады; • жеке және топтық бағаларды бөледі, KPI және мақсатты метрикалармен салыстырады; • анықталған ауытқуларды, қателер мысалдарын, ұсыныстарды сипаттайды; • есептің құрылымын қалыптастырады және оның басқарушылық шешімдер үшін жарамдылығын қамтамасыз етеді.
Білімдер	1. мониторинг нәтижелері бойынша есептерді жасауды регламенттейтін ұйым стандарттары Бағалау критерийлері: • есептерді жасау бойынша ішкі стандарттар мен регламенттерді біледі (құрылымы, мазмұны, форматы); • кәсіпорында бекітілген ережелер мен үлгілерді қалай қолдану керектігін біледі; • есептің мерзімділігін, мақсатты аудиториясының құрамын және ұсыну форматын ескереді; • есептегі деректерді визуализациялауға және талдауға қойылатын талаптарды түсінеді. 2. кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелерін өңдеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері: • мониторинг нәтижелерін өңдеу және талдау алгоритмін біледі;

	• есепке қандай деректер енгізілетінін, ал қандай деректер – агрегациялауға немесе алып тастауға жататынын түсінеді; • салмақтық коэффициенттерді, қателер жіктелмесін және басым бақылау аймақтарын түсінеді және ескереді; • ақпараттың дәлдігіне, объективтілігіне және дұрыстығына қойылатын талаптарды сақтайды; • деректерді түсіндіруге стандартталған тәсілдерді қолданады. 3. мониторинг нәтижелері бойынша есептерді ресімдеу жөніндегі нормативтік құжаттама Бағалау критерийлері: • ресми және ішкі құжаттарды ресімдеу ережелерін біледі (нөмірлеуді, қолтаңбаларды, визалауды және т.б. қоса алғанда); • деректемелерге, баяндау стиліне және қорытындыларды тұжырымдауға қойылатын талаптарды сақтайды; • қолданыстағы жергілікті нормативтік актілерде (бұйрықтарда, нұсқаулықтарда және т.б.) бағдарланады.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына мониторинг нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс беру
Дағдылар	1. мамандар мониторингінің нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс беру үшін түрлі сессиялар өткізу Бағалау критерийлері: • жазбаша кері байланысты құрылымдайды; • кәсіби лексиканы және дұрыс тұжырымдарды қолданады; • стиль мен егжей-тегжейлі деңгейді алушыға (маман немесе басшы) бейімдейді; • қорытындыларды мониторинг деректерімен негіздейді; • кері байланыстың әртүрлі форматтарын (есеп, қорытынды, талдамалық жазба) меңгерген; • тұжырымдарда этикалық қағидаттарды (конструктивтілік, бейтараптық) сақтайды. 2. іскерлік хат алмасу нысандары мен әдістерін пайдалана отырып, қажетті құжаттаманы ресімдеу Бағалау критерийлері: • іскерлік стиль ережелерін және іс қағаздарын жүргізу нормативін сақтайды; • құжаттардың типтік үлгілерін дұрыс және мақсатына сай қолданады; • мәтінді сауатты, стилистикалық және логикалық қателерсіз тұжырымдайды; • құжаттың құрылымын (кіріспе, негізгі бөлім, қорытындылар/ұсыныстар) сақтайды; • ұйымда қабылданған ресімдеудің өзекті форматтарын пайдаланады; • іскерлік хат алмасуды электрондық түрде (e-mail, ЭҚЖ) қолданады. 3. анықталған проблемаларға негізделген мамандар жұмысын жақсарту үшін нақты ұсыныстарды тұжырымдау Бағалау критерийлері: • мониторинг нәтижелері негізінде негізгі проблемалық аймақтарды анықтайды; • анықталған ауытқуларға сәйкес келетін ұсыныстарды ұсынады; • ұсыныстарды өлшенетін нысанда сипаттайды (SMART-тәсілі); • ұсыныстарды стандарттарға/регламенттерге сілтемелермен негіздейді;

	• тек симптомдарды жою бойынша ғана емес, ұзақ мерзімді жақсарту бойынша шараларды ұсынады
Білімдер	1. байланыс ақпараттық орталығында қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • пайдаланылатын БҚ атауын және мақсатын біледі (мысалы, NICE, Verint, Salesforce және т.б.); • кіру, деректерді жүктеу және мониторинг панелімен жұмыс істеу тәртібін біледі; • диалогтарды жазу, тыңдау, аннотациялау функцияларын біледі; • есептерді қалай қалыптастыруды және деректерді мамандар бойынша сүзуді біледі; • сапа шкаласы бойынша баға қою алгоритмін біледі 2. ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері Бағалау критерийлері: • ұйымда қолданылатын негізгі KPI тізбесін біледі; • көрсеткіштердің нысаналы және рұқсат етілген мәндерін біледі (мысалы, АНТ, FCR, CSI және т.б.); • KPI есептеу формулаларын біледі, KPI мен қызмет көрсету сапасы арасындағы өзара байланысты түсінеді; • KPI ауытқуларын және олардың себептерін түсіндіреді; • әртүрлі лауазымдар мен бағыттарға қандай KPI қолданылатынын біледі 3. клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы әдістемелік құжаттардың, ұлттық стандарттардың негізгі ережелері Бағалау критерийлері: • негізгі стандарттардың мазмұнын біледі (мысалы, ГОСТ Р 53893-2010, ISO 9001); • сапаны бақылау бойынша әдістемелік ұсыныстардың негізгі ережелерін біледі; • сапаны бағалау қағидаттарын түсінеді: объективтілік, жүйелілік, үздіксіздік; • мониторинг рәсіміне және бұзушылықтарды тіркеуге қойылатын талаптарды біледі; • халықаралық, ұлттық және корпоративтік стандарттар арасындағы айырмашылықты түсінеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі
Информалды білімді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, пікірлер) растайтын, кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар информалды білімнің болуына жол беріледі

Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	
Еңбек функциясы 1	Клиенттердің өтініштерін өңдеу мониторингін жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 3)	Мониторингті жүзеге асыру үшін коммуникацияның әртүрлі арналары бойынша клиенттердің өтініштерінің жазбаларын іріктеу
Дағдылар	1. деректер базаларында, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу Бағалау критерийлері: • CRM, анықтамалық жүйелер мен білім базаларының интерфейстерінде сенімді түрде бағдарланады; • мәтіндік диалогты талдау үшін тиісті ақпаратты тез табады; • нақты кілт сөздер мен сүзгілерді пайдаланады; • табылған ақпаратты өтініш және кеңес беру мәтінімен салыстырады; • табылған деректердің өзектілігін тексереді 2. клиенттердің өтініштерінің жазбаларын тақырыптар/топтар/басқа критерийлер бойынша іріктеуді қалыптастыру Бағалау критерийлері: • сүзу параметрлерін дұрыс орнатады (тақырып, қызмет, бөлімше, кезең және т.б.); • өтініштерді пакеттік экспорттау немесе таңбалау үшін БҚ мүмкіндіктерін пайдаланады; • мониторинг стандарттары бойынша іріктеуді қалыптастырады (мысалы, ай сайынғы сапаны бағалау үшін іріктеу); • іріктеудің толықтығы мен өкілдігін қамтамасыз етеді; • тактикалық шешімдердегі өзгерістердің (мысалы, ауысым кестелері, уақыт бойынша жүктеме) іріктеу құрылымына әсерін ескереді. 3. байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуде параметрлер мен формулаларды қолдану Бағалау критерийлері: • өтініштерді талдау үшін жүйені баптайды (бағалау критерийлерін, шкалаларды, салмақтарды және т.б. таңдау); • сапаның қорытынды бағасын есептеу формулаларын қолданады; • кіріктірілген аналитикалық функциялар мен есептерді пайдаланады; • чек-парақтардың, қателер санаттарының, кері байланыстың типтік нысандарының үлгілерін баптайды; • бағалаудың объективті нәтижелерін алу үшін параметрлердің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 4. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың (операторлардың) қателерін жіктеу Бағалау критерийлері: • қателердің типтері мен сынилығы бойынша бекітілген жіктеуді пайдаланады; • қатенің түрін анықтайды (мазмұндық, коммуникативтік, процедуралық және т.б.); • жіктеу кезінде клиенттің, компанияның және реттеушінің көзқарасын ескереді; • анықталған қателерді сапаны бақылау жүйесінде көрсетеді; • нақты типке немесе сынилық деңгейіне жатқызуды дәлелдейді.
Білім	1. байланыс ақпарат орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету

	Бағалау критерийлері: • қолданылатын БҚ функционалын біледі (мысалы, Nice, Verint, Genesys, Bitrix және т.б.); • сөйлесулерді жазу және талдау бағдарламаларының мүмкіндіктерін түсінеді; • бағалау, белгілер, түсініктемелер беру үшін құралдарды пайдаланады; • интерфейсте, сүзгілерде, есептерде бағдарланады; • есептілік жасау үшін БҚ-ны пайдалана алады 2. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың (операторлардың) қателерін клиенттердің, кәсіпорынның және реттеуші органдардың тұрғысынан маңыздылық белгілері бойынша жіктегіштер Бағалау критерийлері: • қателердің бекітілген жіктегіштерін және санаттарын біледі; • маңызды және маңызды емес қателер арасындағы айырмашылықтарды түсінеді; • қатенің клиентке (қанағаттану, адалдық), кәсіпорынға (бедел, тәуекелдер) және реттеушілерге (заңнаманы сақтау) әсерін ескереді; • бағалауды қалыптастыру кезінде жіктегіштерді қолданады; • әдістемеге сәйкес бағалаудың біркелкілігін қамтамасыз етеді 3. байланыс ақпарат орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • стандарттарда бекітілген қызмет көрсету қағидаттарын біледі (мысалы, қолжетімділік, ашықтық, сыпайылық); • мәтіндік хат алмасуды бағалау кезінде стандарттарды қолданады; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету стандарттары тұрғысынан бағалайды; • бұзушылықтарды анықтайды және негізделген ескертулерді ресімдейді; • жұмыс сапасын бағалау үшін стандарттарды сақтамаудың салдарын біледі
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) тұлғаларға жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Информалды білімді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, пікірлер) растайтын, кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен информалды білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)

Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 2	Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың әрекеттерін бағалауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді (кателерді) анықтау
Дағдылар	1. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша маманның нақты әрекеттерін клиенттің өтінішінің мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті әрекеттермен салыстыруды жүргізу Бағалау критерийлері: • клиенттің өтінішінің мақсатын дұрыс анықтайды; • маманның әрекеттеріндегі стандартты алгоритмнен ауытқуларды анықтайды; • өтініш мақсатына жету үшін маманның әрекеттерін түзету қажеттілігін дәлелдейді; • байланыс орталығында бекітілген бағалаудың чек-парақтарын немесе үлгілерін пайдаланады; • маманның әрекеттерінің өтініш мақсаттарына сәйкестігі немесе сәйкессіздігі туралы қорытынды жасайды 2. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша маманның әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалауды жүргізу; Бағалау критерийлері: • компанияның регламенттерінде, нұсқаулықтарында және саясаттарында сенімді бағдарланады; • стандарттардың немесе ішкі рәсімдердің бұзушылықтарын анықтайды; • сапаны бақылау жүйесінде сәйкессіздіктерді тіркейді; • ішкі және сыртқы нормативтік база шеңберінде анықталған бұзушылықтарды сауатты дәлелдейді; • қажет болған жағдайда бұзушылықтарды жою бойынша шараларды ұсынады 3. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың қателерін жіктеу Бағалау критерийлері: • қате түрін анықтайды: мазмұндық, сөйлеу, грамматикалық, рәсімдік және т.б.; • қателердің бекітілген жіктемесін қолданады; • қатенің KPI-дің қай санатына жататынын көрсетеді (мысалы, сапа, регламент, клиенттік тәжірибе); • қатені нақты санатқа жатқызуды дәлелдейді; • қателерді бақылау жүйесінде немесе белгіленген нысан бойынша есепте тіркейді
Білім	1. кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі және нысаналы мәндері Бағалау критерийлері:

	• кәсіпорында қолданылатын негізгі жеке КРІ-ларды біледі (мысалы: қызмет көрсету сапасы, жауап беру уақыты, орташа өңдеу уақыты, клиенттің қанағаттануы, өңделген өтініштер саны және т.б.); • қызметкердің жұмыс тиімділігін бағалау контекстінде әрбір көрсеткіштің мағынасы мен мақсатын түсінеді; • қызметкерлердің әртүрлі санаттары үшін КРІ-дың белгіленген нысаналы (нормативтік) мәндерін біледі; • маманның қызмет нәтижелерін белгіленген КРІ-лармен салыстыра алады; • КРІ нысаналы мәндерінен ауытқу салдарларын түсінеді (қызметкер үшін және бөлімше үшін); • мониторинг нәтижелерін түсіндіру және жұмыстағы бұзушылықтарды/табыстарды анықтау кезінде КРІ көрсеткіштерін ескереді; • аналитикалық есептерді, кері байланысты және қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстарды дайындау кезінде КРІ білімін қолданады 2. байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • стандарттарда бекітілген қызмет көрсету қағидаттарын біледі (мысалы, қолжетімділік, ашықтық, сыпайылық); • мәтіндік хат алмасуды бағалау кезінде стандарттарды қолданады; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету стандарттары тұрғысынан бағалайды; • бұзушылықтарды анықтайды және негізделген ескертулерді ресімдейді; • жұмыс сапасын бағалау үшін стандарттарды сақтамау салдарларын біледі 3. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері Бағалау критерийлері: • «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның негізгі баптарын біледі; • қызмет көрсету контекстінде клиенттің құқықтарын түсінеді; • тұтынушылардың құқықтарын бұзу жағдайларын анықтайды; • өтінішті бағалауды дәлелдеу кезінде құқықтық ережелерді дұрыс қолданады 4. байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • қолданылатын БҚ функционалын біледі (мысалы, Nice, Verint, Genesys, Bitrix және т.б.); • әңгімелерді жазу және талдау бағдарламаларының мүмкіндіктерін түсінеді; • бағалау, белгілеу, түсініктемелер беру құралдарын пайдаланады; • интерфейсте, сүзгілерде, есептерде бағдарланады; • есептілікті жасау үшін БҚ пайдалана алады
Жұмыс тәжірибесіне	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар

қойылатын талаптар	
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, пікірлер) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Қолданылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы	Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Мониторингке ұшыраған әрбір өтінішті және мамандардың жұмысын белгіленген ережелерге сәйкес нәтижелерді негіздеумен бағалауды есептеуді жүргізу
Дағдылар	1. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі маманның нақты әрекеттерін клиенттің өтінішінің мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті әрекеттермен салыстыруды жүргізу Бағалау критерийлері: • маманның нақты әрекеттерін белгіленген скрипттермен, регламенттермен, чек-парақтармен салыстырады; • маманның әрекеттерін клиенттің өтінішінің мақсатымен сәйкестендіреді; • өтініш мақсатына қол жеткізілгенін анықтайды; • маманның әрекеттерін жеке KPI-лармен салыстырады (мысалы, консультацияның толықтығы, өңдеу жылдамдығы, клиенттің қанағаттану деңгейі); • сәйкестік немесе сәйкессіздік туралы негізделген қорытындылар жасайды. 2. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі маманның әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалауды жүргізу Бағалау критерийлері: • компанияның регламенттерінде, нұсқаулықтарында және саясаттарында сенімді бағдарланады; • стандарттардың немесе ішкі рәсімдердің бұзылуын анықтайды; • сапаны бақылау жүйесінде сәйкессіздіктерді тіркейді; • ішкі және сыртқы нормативтік база шеңберінде анықталған бұзушылықтарды сауатты дәлелдейді; • қажет болған жағдайда бұзушылықтарды жою бойынша шаралар ұсынады

	3. өтініш мониторингі нәтижелерін бағалауды есептеудің белгіленген ережелерін қолдану Бағалау критерийлері: • чек-парақтың құрылымын және критерийлердің салмақтық коэффициенттерін біледі; • өтінішті бағалауды есептеудің бекітілген формулаларын қолданады; • қорытынды баллдық немесе пайыздық бағаны дұрыс есептейді; • қателер санын, олардың маңыздылығын және жалпы бағаға әсерін ескереді; • есептеу нәтижелерінің объективтілігі мен қайталануын қамтамасыз етеді 4. жеке маман үшін клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасының жиынтық бағасын есептеу Бағалау критерийлері: • нақты маманның барлық талданған өтініштері бойынша бағаларды қосады/орташалайды; • есептеу үшін автоматтандырылған құралдарды немесе формулалары бар кестелерді пайдаланады; • критикалық қателері бар өтініштердің үлесін ескереді; • маманның қорытынды бағасын белгіленген шкала бойынша қалыптастырады; • нәтижелерді белгіленген нысанда құжаттайды (мысалы, есеп, мониторинг картасы, сапаны бағалау жүйесі)
Білім	1. байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың калибрлеу сессияларын өткізу рәсімдері бойынша негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • стандарттарда бекітілген қызмет көрсету қағидаттарын біледі (мысалы, қолжетімділік, ашықтық, сыпайылық); • мәтіндік хат-хабарды бағалау кезінде стандарттарды қолданады; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету стандарттары призмасы арқылы бағалайды; • бұзушылықтарды анықтайды және негізделген ескертулерді ресімдейді; • стандарттарды сақтамаудың жұмыс сапасын бағалау үшін салдарын біледі 2. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелері Бағалау критерийлері: • сапаны бағалау әдістемесін біледі (чек-парақтар, шкалалар, салмақтық коэффициенттер); • қателер санаттарын және бағалау критерийлерін анықтай алады; • сыни және сыни емес қателерді ажыратады; • өтініштің қорытынды бағасын қалыптастыру логикасын түсінеді; • күнделікті және мерзімді бағалау кезінде белгіленген ережелерді қолданады. 3. мониторинг нәтижелерін цифрландыру үшін негізгі талаптары Бағалау критерийлері: • нәтижелерді цифрлық түрде ұсыну форматтары мен тәсілдерін біледі (кестелер, CRM/BI-жүйелеріндегі нысандар);

	- бағалау нәтижелерін цифрлық жүйеге көшіру дәлдігін қамтамасыз етеді; - деректерді тексеру және растауға қойылатын талаптарды сақтайды; - құпиялылыққа және дербес деректерді қорғауға қойылатын талаптарды ескереді; - цифрлық деректерді есептерді қалыптастыру және сапа динамикасын талдау үшін қалай пайдалану керектігін біледі.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында бір жылдан кем емес растаумен жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) тұлғалар жіберілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растаумен (сертификаттар, пікірлер), бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесімен ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы	Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу
Кәсіби міндет (3-дағды)	Бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына мониторинг нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс беру
Дағдылар	1. мамандар мониторингінің нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс беру үшін түрлі сессиялар өткізу Бағалау критерийлері: - жазбаша кері байланысты құрылымдайды; - кәсіби лексиканы және дұрыс тұжырымдарды қолданады; - стиль мен егжей-тегжейлі деңгейін алушыға (маман немесе басшы) сәйкес бейімдейді; - қорытындыларды мониторинг деректерімен негіздейді; - кері байланыстың әртүрлі форматтарын меңгерген (есеп, қорытынды, талдамалық жазба); - тұжырымдарда этикалық қағидаттарды сақтайды (конструктивтілік, бейтараптық). 2. іскерлік хат-хабар нысандары мен әдістерін пайдалана отырып, қажетті құжаттаманы ресімдеу Бағалау критерийлері: - іскерлік стиль мен іс қағаздарын жүргізу нормативін сақтайды; - құжаттардың үлгілік үлгілерін дұрыс және мақсатына сай қолданады;

	• мәтінді стилистикалық және логикалық қателерсіз сауатты тұжырымдайды; • құжаттың құрылымын сақтайды (кіріспе, негізгі бөлім, қорытындылар/ұсыныстар); • ұйымда қабылданған өзекті ресімдеу форматтарын пайдаланады; • электрондық нысанда іскерлік хат-хабарды қолданады (e-mail, ЭҚЖ). 3. анықталған проблемаларға негізделген мамандардың жұмысын жақсарту үшін нақты ұсыныстарды тұжырымдау Бағалау критерийлері: • мониторинг нәтижелері негізінде негізгі проблемалық аймақтарды анықтайды; • анықталған ауытқуларға сәйкес келетін ұсыныстарды ұсынады; • ұсыныстарды өлшенетін нысанда сипаттайды (SMART-тәсілі); • ұсыныстарды стандарттарға/регламенттерге сілтемелермен негіздейді; • тек симптомдарды жою бойынша ғана емес, ұзақ мерзімді жақсарту бойынша шараларды ұсынады
Білім	1. байланыс ақпарат орталығында қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету Бағалау критерийлері: • қолданылатын БҚ атауын және мақсатын біледі (мысалы, NICE, Verint, Salesforce және т.б.); • кіру, деректерді жүктеу және мониторинг панелімен жұмыс істеу тәртібін біледі; • диалогтарды жазу, тыңдау, түсіндіру функцияларын біледі; • есептерді қалай қалыптастыруды және деректерді мамандар бойынша сүзуді біледі; • сапа шкаласы бойынша баға қою алгоритмін біледі 2. ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері Бағалау критерийлері: • ұйымда қолданылатын негізгі KPI тізбесін біледі; • көрсеткіштердің мақсатты және рұқсат етілген мәндерін біледі (мысалы, АНТ, FCR, CSI және т.б.); • KPI есептеу формулаларын біледі, KPI мен қызмет көрсету сапасы арасындағы өзара байланысты түсінеді; • KPI ауытқуларын және олардың себептерін түсіндіреді; • әртүрлі лауазымдар мен бағыттарға қандай KPI қолданылатынын біледі 3. клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы әдістемелік құжаттардың, ұлттық стандарттардың негізгі ережелері Бағалау критерийлері: • негізгі стандарттардың мазмұнын біледі (мысалы, ГОСТ Р 53893-2010, ISO 9001); • сапаны бақылау бойынша әдістемелік ұсыныстардың негізгі ережелерін біледі; • сапаны бағалау принциптерін түсінеді: объективтілік, жүйелілік, үздіксіздік; • бұзушылықтарды мониторингтеу және тіркеу рәсіміне қойылатын талаптарды біледі;

	халықаралық, ұлттық және корпоративтік стандарттар арасындағы айырмашылықты түсінеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға рұқсат етілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына рұқсат етіледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, пікірлер) ақпараттық білімнің болуына, кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен рұқсат етіледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Қолданылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Қолданылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Байланыс торабының бақылаушысы
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйені пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізуге техникалық мүмкіндік болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкті және жауап бланкін алады. Қашықтық нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут);

	- 10-15% - реттілікті анықтауға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті анықтауға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауабы бар <u>№ 1 Тапсырма.</u> Байланыс орталығының қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің сыни емес қысқа мерзімді төмендеуі жағдайында супервайзерге қандай әрекет жасау қажет БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 19. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 20. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 21. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 22. Жағдайды форс-мажор ретінде танып, әрекет жасамау; 23. В типті бұғаттауды пайдалану; 24. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған тағылымдамадан өтуші операторларды желіге қосымша шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауабы бар <u>№ 2 Тапсырма.</u> Клиент туралы дербес ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 22. NCE; 23. EU-CE; 24. BU-CE; 25. FCR; 26. C –CE; 27. L-CE; 28. UTZ.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	реттілікті анықтауға <u>№ 3 Тапсырма.</u> Мақсат / міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің реттілігін орнатыңыз. Жауапты кезеңнің кезектілігіне сәйкес сандар реті түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Осы мақсатты орындау үшін қажетті ресурстарды талқылау, қажет болса. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсаттың немесе міндеттің түсініктілігін тексеру.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	сәйкестікті анықтауға <u>№ 4 Тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен олар жататын Б бағанындағы анықтамалары арасындағы сәйкестікті орнатыңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының реті түрінде жазыңыз.

	А бағаны (көрсеткіштер түрлері)	Б бағаны (анықтамасы)
	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт
	2. Customer satisfaction	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы
	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді
	4. AHT	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы
	5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, қоңырауды тоқтату түймесін басқан (тұтқаны қойған) қоңыраулар пайызы.
	6. Advisor Satisfaction	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігінің көрсеткіші
	7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Клиенттердің өтініштерін өңдеу мониторингін жүзеге асыру, кәсіби міндеті: Мониторингті жүзеге асыру үшін коммуникацияның әртүрлі арналары бойынша клиенттердің өтініштерінің жазбаларын іріктеу Еңбек функциясы 2. Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың әрекеттерін бағалауды жүргізу, кәсіби міндеті: Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді (қателерді) анықтау Қосымша еңбек функциясы. Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу, кәсіби міндеттері: Белгіленген ережелерге сәйкес әрбір өтінішті және мониторингке ұшыраған мамандардың жұмысын бағалауды есептеуді жүргізу, нәтижелерді негіздеумен; Мониторинг нәтижелері бойынша бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына жазбаша кері байланыс беру	
Теориялық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйені пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізуге техникалық мүмкіндік болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкті және жауап бланкін алады. Қашықтық нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут);	

	- 15-20% - бірнеше дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауабы бар <u>№ 1 Тапсырма.</u> Байланыс орталығының қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің сыни емес қысқа мерзімді төмендеуі жағдайында супервайзерге қандай әрекет жасау қажет БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 19. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 20. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 21. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 22. Жағдайды форс-мажор ретінде танып, әрекет жасамау; 23. В типті бұғаттауды пайдалану; 24. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған тағылымдамадан өтуші операторларды желіге қосымша шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауабы бар <u>№ 2 Тапсырма.</u> Клиент туралы дербес ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 22. NCE; 23. EU-CE; 24. BU-CE; 25. FCR; 26. C –CE; 27. L-CE; 28. UTZ.
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Байланыс торабының бақылаушысы
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Кәсіби жағдаяттарды (кейстерді) модельдеу: ✓ Клиенттердің нақты өтініштері негізінде кейстерді шешу. ✓ Диалогтарды (аудио/мәтін) талдау, қателерді анықтау, есептер құрастыру. 2. Мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуде жұмыс істеу: ✓ Сапаны бақылау жүйелеріндегі жұмысты көрсету (мысалы, Verint, NICE, QMS және т.б.). ✓ Өтініштерге мониторинг жүргізу, іріктемелер жасау, бағаларды есептеу. 3. Есептік құжаттаманы дайындау: ✓ Мониторинг нәтижелерін ресімдеу. ✓ Белгіленген үлгілер бойынша есептер құрастыру. 4. Жазбаша тапсырмалар және кері байланыс: ✓ Мамандар мен басшыларға жазбаша кері байланыс құрастыру. ✓ Клиенттерге қызмет көрсетуді жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдау. 5. Ауызша қорғау:

	✓ Орындалған практикалық тапсырмалардың нәтижелерін таныстыру. ✓ Нақтылаушы сұрақтарға жауап беру, бағалар мен қорытындыларды негіздеу
Практикалық жұмыстар тізімі	10. Дауыстық арна бойынша диалогтарды тыңдау және талдау: a. Маманның әрекеттерінің қызмет көрсету стандарттарына сәйкестігін анықтау. b. Қателер мен сәйкессіздіктерді анықтау. 11. Клиенттермен мәтіндік хат алмасуды талдау: a. Хат алмасуды қателердің бар-жоғына, қарым-қатынас стандарттарының сақталуына тексеру. b. Анықталған бұзушылықтарды жіктеу. 12. Өтініштердің іріктемелерін қалыптастыру: a. Берілген критерийлер бойынша іріктеме құрастыру (тақырып, арна, кезең және т.б.). b. Қателер жіктегішімен жұмыс істеу. 13. Өтініштерді өңдеу сапасын бағалау: a. Мамандардың жеке бағаларын есептеу. b. Бағаны есептеу ережелерін қолдану. 14. Есептер мен ұсыныстарды дайындау: a. Әрбір маман/топ бойынша есеп құрастыру. b. Жұмысты жақсарту бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау. 15. Жазбаша кері байланыс құрастыру: a. Мониторинг нәтижелері бойынша қорытынды жазу. b. Маманға және басшыға ұсыныстар.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	Өтініштерге мониторинг және талдау: • маманның әрекеттерін стандарттар талаптарымен салыстыру; • әрекеттердің, регламенттердің және заңнаманың сәйкестігін бағалау; • мамандардың қателерін анықтау және жіктеу; • диалогтарды ақпараттың толықтығына, дұрыстығына және дәлдігіне тексеру. Бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс: • әртүрлі критерийлер бойынша өтініштерді іздеу және іріктеуді жүзеге асыру; • сапаны бақылау жүйесінде параметрлер мен сүзгілерді қолдану; • берілген формула бойынша сапа бағаларын есептеу. Есептілік және кері байланыс: • кәсіпорынның үлгісі мен стандарттары бойынша есептер құрастыру; • анықталған проблемалар негізінде ұсыныстарды тұжырымдау; • жазбаша кері байланысты дайындау және ресімдеу. Құжаттамалық сүйемелдеу: • құжаттаманы талаптарға сәйкес жүргізу; • іскерлік хат алмасу нысандарын пайдалану; • мониторинг нәтижелерін сауатты ресімдеу.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Дауыстық арна бойынша диалогтарды тыңдау және талдау»

қ картаның үлгісі және сипаттамасы	Жұмыстың мақсаты: клиенттердің дауыстық байланыс арнасы бойынша өтініштерін талдау дағдыларын бағалау, маманның әрекеттерінің белгіленген қызмет көрсету стандарттарына сәйкестігін анықтау және қателер мен сәйкессіздіктерді анықтау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Кезең	Кезеңнің мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Орындау уақыты
	1	Тапсырмамен және қызмет көрсету стандарттарымен танысу	- Әдістемелік материалдар - Жергілікті нормативтік актілер - Қызмет көрсету стандарттары - Қателер классификаторы	Стандарттар мен классификатор бойынша ауызша сұрақ/тест	15 мин
	2	Өтініштің аудиожазбасын және бастапқы деректерді алу	- Диалогтың аудиофайлы - Клиент карточкасы (егер берілсе) - Өңдеу сценарийі/регламенті	Барлық қажетті материалдарды алғанын растау	5 мин
	3	Диалогты тыңдау	- Өтініштің аудиофайлы - Құлаққаптар	Тыңдау аяқталғаны туралы белгі	10 мин
	4	Маман әрекеттерін талдау: клиент мақсатын анықтау, қызмет көрсету кезеңдерін анықтау, регламентпен салыстыру	- Өтінішті талдау нысаны (үлгі) - Сапа стандарттары - Қателер жіктегіші	Толтырылған талдау нысаныСақталған/бұзылған кезеңдерді көрсету	20 мин
	5	Қателерді анықтау және жіктеу	- Қателер жіктегіші - Әдістемелік материалдар	Қате түрін, сыни деңгейін, нормативке сілтемені көрсету	15 мин
	6	Қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау	- Қорытынды үлгісі - Әдістемелік ұсыныстар	Нақты, құрылымдалған ұсыныстар мен қорытындылар	10 мин

	7	Өзін-өзі тексеру және жұмысты бағалауға тапсыру	- Өзін-өзі тексеру тізімі	Безендірудің толықтығы, қорытындылардың логикалылығы	5 мин
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 20 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзіліс, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Клиенттердің өтініштерін өңдеуге мониторинг жүргізу, кәсіби міндет: Мониторинг жүргізу үшін клиенттердің әртүрлі коммуникация арналары бойынша өтініштерінің жазбаларын іріктеу				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	10. Нақты немесе оқу жүйелерімен жұмыс (CRM, QMS, білім базалары): - өндірістік ортаға жақын бағдарламалық ортада тапсырмаларды орындау; - сүзгілерді, экспорттарды, жіктегіштерді пайдалану. 11. Кейстерді модельдеу: - өтініштің мақсатын анықтау, жазбаларды алу, талдау жүргізу, қателерді жіктеу қажет болатын типтік сценарийлерді ұсыну. 12. Жеке тапсырмалар: - әрбір білім алушыға іріктеу және талдау жүргізу міндетімен жеке өтініш (немесе өтініштер тобы) беріледі. 13. Жазбаша тапсырмалар мен есептер: - жұмыс нәтижелері бойынша есепті ресімдеу: қандай өтініштер таңдалды, қандай қателер анықталды, сүзгілер мен жіктегіштер қалай пайдаланылды. 14. Тестілеу/сауалнама: - теориялық білім бойынша: қателер жіктегіштері, қызмет көрсету стандарттары, БҚ функционалдығы.				
Практикалық жұмыстар тізімі	1. CRM және білім базасында релевантті ақпаратты іздеу. 2. Берілген критерийлер бойынша өтініштер іріктемесін қалыптастыру. 3. Мониторингке арналған сапаны бақылау бағдарламасын баптау.				

	4. Өтініштердегі қателерді жіктеу. 5. Қателер жіктегішімен жұмыс. 6. Қызмет көрсету стандарттарының сақталуын талдау.																									
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• CRM, QMS, білім базаларының интерфейстерінде бағдарлану. • Кілт сөздер мен логикалық операторларды пайдалану. • Клиенттің мақсаты тұрғысынан өтініштерді талдау. • Өтініштердің репрезентативті іріктеуін қалыптастыру. • Бағдарламалық қамтамасыз етуде бағалау параметрлерін реттеу. • Бағдарламалық қамтамасыз етуде аналитикалық және есеп беру функцияларын пайдалану. • Қателер классификаторларын қолдану. • Қызмет көрсету стандарттарының талаптарын түсіндіру																									
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «CRM және білім базасында релевантты ақпаратты іздеу» Жұмыстың мақсаты: клиенттік өтініштерді бақылау үшін кіріктірілген іздеу, сұзу және ақпаратты талдау құралдарын пайдалана отырып, CRM-жүйелерінің, сапаны бақылау жүйелерінің (QMS) және білім базаларының интерфейстерінде бағдарлану дағдысын бағалау Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижені бақылау</th><th>Уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>CRM, QMS интерфейстерімен және білім базаларымен танысу</td><td> - Жүйелердің оқу аккаунттары (мысалы, Bitrix24, Verint, Genesys, HelpDesk, ішкі білім базалары) - Навигация бойынша әдістемелік материалдар </td><td>Интерфейсті білуге арналған ауызша сұрақ / шағын тест</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>CRM-де клиент карточкасын берілген параметрлер бойынша іздеу</td><td> - CRM-жүйесі - Тапсырма сценарийі (Аты-жөні, өтініш нөмірі, күні және т.б.) </td><td>Клиент карточкасы табылды, барлық ақпарат дұрыс көрсетілген</td><td>10</td></tr><tr><td>3</td><td>Клиенттің өтініштер тарихы мен белсенділігі бойынша навигация</td><td>- Хабарламалар / қоңыраулар тарихы бар CRM-жүйесі</td><td>Табылған ақпараттың толықтығын және дұрыстығын бағалау</td><td>10</td></tr><tr><td>4</td><td>Білім базасында мақалалар мен</td><td>- Білім базасының жүйесі</td><td>Кемінде 2 тиісті мақала/нұсқаулық табылды,</td><td>10</td></tr></table>	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижені бақылау	Уақыт (мин)	1	CRM, QMS интерфейстерімен және білім базаларымен танысу	- Жүйелердің оқу аккаунттары (мысалы, Bitrix24, Verint, Genesys, HelpDesk, ішкі білім базалары) - Навигация бойынша әдістемелік материалдар	Интерфейсті білуге арналған ауызша сұрақ / шағын тест	10	2	CRM-де клиент карточкасын берілген параметрлер бойынша іздеу	- CRM-жүйесі - Тапсырма сценарийі (Аты-жөні, өтініш нөмірі, күні және т.б.)	Клиент карточкасы табылды, барлық ақпарат дұрыс көрсетілген	10	3	Клиенттің өтініштер тарихы мен белсенділігі бойынша навигация	- Хабарламалар / қоңыраулар тарихы бар CRM-жүйесі	Табылған ақпараттың толықтығын және дұрыстығын бағалау	10	4	Білім базасында мақалалар мен	- Білім базасының жүйесі	Кемінде 2 тиісті мақала/нұсқаулық табылды,	10
Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижені бақылау	Уақыт (мин)																						
1	CRM, QMS интерфейстерімен және білім базаларымен танысу	- Жүйелердің оқу аккаунттары (мысалы, Bitrix24, Verint, Genesys, HelpDesk, ішкі білім базалары) - Навигация бойынша әдістемелік материалдар	Интерфейсті білуге арналған ауызша сұрақ / шағын тест	10																						
2	CRM-де клиент карточкасын берілген параметрлер бойынша іздеу	- CRM-жүйесі - Тапсырма сценарийі (Аты-жөні, өтініш нөмірі, күні және т.б.)	Клиент карточкасы табылды, барлық ақпарат дұрыс көрсетілген	10																						
3	Клиенттің өтініштер тарихы мен белсенділігі бойынша навигация	- Хабарламалар / қоңыраулар тарихы бар CRM-жүйесі	Табылған ақпараттың толықтығын және дұрыстығын бағалау	10																						
4	Білім базасында мақалалар мен	- Білім базасының жүйесі	Кемінде 2 тиісті мақала/нұсқаулық табылды,	10																						

		нұсқаулықтарды іздеу	- Кілт сөздер және сүзгілер	өзектілігі тексерілді	
	5	QMS-те өтінішті ашу және чек-парақты қарау	- QMS-жүйесі (немесе эмулятор/тренажер) - Сапаны бағалаудың мысалы	Чек-параққа дұрыс қол жеткізу, деректерді түсіндіру қабілеті	10
	6	QMS-те сүзгілер мен сұрыптауларды пайдалану	- Сүзгілеу тақтасы - Іріктеу критерийлерін реттеу (күні, арнасы, маман және т.б.)	Берілген критерийлер бойынша сүзгі құрылды, іріктеудің дұрыстығы расталды	10
	7	Тапсырманы өз бетінше орындау: бір өтінімді табу, оны бағалау және байланысты нұсқауларды табу	- Үш жүйенің барлығы (CRM, QMS, білім базасы) - Өз бетінше жұмыс істеуге арналған тапсырма	Іздеу дәлдігін, әрекет логикасын, навигацияның дұрыстығын тексеру	15
	8	Өзін-өзі бағалау және атқарылған жұмыс бойынша шағын есепті ресімдеу	- Есеп шаблоны / чек-парақ	Есеп жұмыс кезеңдерін, қолданылған құралдарды, қиындықтарды және қорытындыларды қамтиды	5
Жалпы уақыт: 80 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • CRM (QMS) бағдарламалық қамтамасыз етуі; • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база); • білім базасы (ішкі анықтамалық жүйе, wiki, HelpDesk немесе веб-портал түрінде); • кеңсе бағдарламалары (мысалы, MS Word, Excel, Google Docs/Sheets). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу;				

	• клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2. Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың әрекеттерін бағалауды жүргізу, кәсіби міндет: Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы деңгейін бағалау және жергілікті нормативтік актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді (қателерді) анықтау
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Практикалық кейстер / жағдайларды модельдеу: - өтініштердің аудио және мәтіндік жазбаларымен жұмыс істеу; - чек-парақ бойынша бағалау, қателерді анықтау, қорытындыларды дәлелдеу. 2. Мамандандырылған бағдарламалық өнімдерде жұмыс істеу (QMS): - баға қою, түсініктеме беру және қателерді тіркеу үшін сапаны бақылау жүйелерін (мысалы, NICE, Verint, Bitrix, Genesys) пайдалану. 3. Регламенттер мен нормативтік құжаттарды талдау: - мамандардың әрекеттерін жергілікті нұсқаулықтармен, стандарттармен, заңнамамен салыстыру. 4. Шағын топтарда жұмыс істеу: - өтініштерді бірлесіп бағалау және нәтижелерді салыстыру; - даулы жағдайларды талқылау. 5. Жазбаша аналитикалық есептер: - бағалау және қателерді жіктеу нәтижелері бойынша жеке есептерді дайындау. 6. Тестілеу/сауалнама: - теориялық білімдер бойынша: қателер классификаторлары, қызмет көрсету стандарттары, БҚ функционалдығы.
Практикалық жұмыстар тізбесі	8. Клиенттің өтінішінің мақсатын анықтау және маман әрекеттерінің сәйкестігін бағалау. 9. Жергілікті нормативтік актілер мен регламенттердің сақталуын тексеру. 10. Өтініштерді өңдеу кезіндегі қателерді жіктеу. 11. Әрекеттердің ұлттық стандарттарға және заңнамаға сәйкестігін бағалау. 12. Өтінішті бағалау нәтижелері бойынша KPI орындалуын талдау. 13. Сапаны бақылау бағдарламасымен жұмыс.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• клиенттің өтінішінің мақсатын анықтау; • маманның әрекеттерін қызмет көрсету алгоритмімен салыстыру; • әрекеттердің регламенттер мен стандарттарға сәйкестігін бағалау; • қателерді жіктеу; • чек-парақ бойынша баға қою; • бағалау үшін QMS-жүйесін пайдалану; • қорытындыларды дәлелдеу; • бағалау кезінде KPI білімін қолдану; • қызмет көрсету стандарттарын түсіндіру
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Клиенттің өтінішінің мақсатын анықтау және маман әрекеттерінің сәйкестігін бағалау»

Қ картаның мысалы және сипаттамасы	Жұмыстың мақсаты: клиенттің өтінішінің мақсатын дәл анықтау дағдысын бағалау, байланыс орталығы маманының әрекеттерін талдау және олардың чек-парақтарды пайдалана отырып, белгіленген стандарттар мен қызмет көрсету алгоритмдеріне сәйкестігін бағалау				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)
	1	Тапсырмамен және кіріспе ақпаратпен танысу	Әдістемелік құрал, нұсқаулық, өтініш сценарийі	Оқытушының сұрақтарына жауаптар, тапсырма мақсатын түсіну	5
	2	Клиенттің өтінішін тыңдау/оқу (аудио немесе мәтін)	Аудиофайл немесе хат алмасу скрипті, құлаққаптар	Өтінішті түсінгенін растау (ауызша/жазба аша жауап)	10
	3	Клиенттің өтінішінің мақсатын тұжырымдау	Жұмыс парағы, тапсырма бланкі	Мақсат дұрыс, қысқа және мәні бойынша тұжырымдалған	5
	4	Маман әрекеттерін талдау	Диалог сценарийі, қызмет көрсету чек-парағы/алгоритмі	Маман орындаған және өткізіп алған қадамдар көрсетілген	10
	5	Маман әрекеттерін алгоритммен/стандартпен салыстыру	Өтініштерді өңдеу алгоритмі, регламент	Талаптардан ауытқулар анықталды, дәлелдер тіркелді	10
	6	Чек-парақ бойынша бағалау	Сапаны бағалаудың стандартты нысаны (чек-парақ)	Чек-парақ дұрыс толтырылған, барлық критерийлер ескерілген	10
	7	Қорытындыны тұжырымдау: маманның мінез-құлқы өтініш мақсатына сәйкес келе ме	Жұмыс парағы, анықтамалық материалдар	Дәлелдермен негізделген қорытынды	5

	8	Жұмыс бойынша шағын есепті дайындау және тапсыру	Есептің нысаны (электронды/қағаз), үлгісі	Есеп толық, логикалық, құрылымдалған, қателер жоқ	10
	Жалпы уақыт: 65 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • CRM (QMS) бағдарламалық қамтамасыз етуі; • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база); • білім базасы (ішкі анықтамалық жүйе, wiki, HelpDesk немесе веб-портал түрінде); • кеңсе бағдарламалары (мысалы, MS Word, Excel, Google Docs/Sheets). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қосымша еңбек функциясы Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу, кәсіби міндет: Әрбір өтінішті және бақылауға алынған мамандардың жұмысын белгіленген ережелерге сәйкес нәтижелерді негіздеумен бағалауды есептеуді жүргізу				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Нысандары: • кейспен жеке жұмыс (клиенттің өтінішімен); • жағдайларды модельдеу; • кестелермен және есептеу үлгілерімен жұмыс. • бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану (QMS, Excel, CRM) • шағын топтық талқылау Әдістері: • талдамалық (әрекеттерді нормативтермен салыстыру); • сараптамалық (баға қою); • есептеу (формулалар, баллдар, салмақтық коэффициенттер); • цифрлық (БҚ-да жұмыс); • репродуктивті (үлгі бойынша орындау); • ішінара-іздігі (бағалау негіздемесін тұжырымдау)				
Практикалық жұмыстардың тізбесі	8. Клиенттің өтінішін талдау және сапаны бағалау чек-парағын толтыру. 9. Өтініштің қорытынды бағасын белгіленген формула бойынша есептеу. 10. Бірнеше өтініш негізінде маман жұмысының жиынтық сапа бағасын анықтау.				

	11. Қызмет көрсету стандарттары мен нормативтік талаптардың бұзушылықтарын анықтау. 12. Бағалау нәтижелерін белгіленген нысанда ресімдеу (кесте, есеп, мониторинг картасы). 13. Мониторинг нәтижелерін цифрландыру және деректерді жүйеге енгізу. 14. Бағалау нәтижелері бойынша талдамалық анықтама дайындау.															
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• маманның әрекеттерін өтініш мақсатымен және қызмет көрсету стандарттарымен салыстыруды жүргізу; • өтініштерді бағалау үшін чек-парақтарды, скрипттерді және регламенттерді пайдалану; • маман әрекеттерінің нормативтік талаптарға сәйкестігін анықтау; • чек-парақ бойынша қорытынды бағаны есептеу формулаларын қолдану; • бір маманның өтініштер тобы бойынша жиынтық бағаны есептеуді орындау; • есептеулер мен құжаттама үшін автоматтандырылған құралдарды (Excel, QMS, CRM) пайдалану; • қателерді түрлері мен сынилығы бойынша жіктеу; • бағалау нәтижелерін белгіленген нысанда құжаттау (кесте, карта, есеп); • есептеулердің дұрыстығын, объективтілігін және қайталанатындығын қамтамасыз ету; • бағалаулармен жұмыс істегенде құпиялылық пен деректерді қорғау бойынша талаптарды сақтау															
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: «Клиенттің өтінішін талдау және сапаны бағалау чек-парағын толтыру» Жұмыстың мақсаты: клиенттердің өтініштерін талдау дағдысын бағалау, маман әрекеттерінің дұрыстығы мен толықтығын анықтау, қызмет көрсету стандарттарынан ауытқуларды анықтау және белгіленген әдістемеге сәйкес сапаны бағалау чек-парағын толтыру. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Тапсырмамен, бағалау критерийімен және чек-парақ құрылымымен танысу</td><td>Әдістемелік нұсқаулар, чек-парақты толтыру жөніндегі нұсқаулық, үлгі</td><td>Нұсқаулық бойынша ауызша/жазба ша сұрау, критерийлерді түсінуді тексеру</td><td>5</td></tr><tr><td>2</td><td>Клиенттің өтінішін тыңдау/оқу</td><td>Аудиофайл немесе өтініш мәтіні (дауыстық/чат/email), құлақаспаптар</td><td>Өтініштің мәнін қабылдауды растау (оқытушының сұрақтары)</td><td>5</td></tr></table>	Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)	1	Тапсырмамен, бағалау критерийімен және чек-парақ құрылымымен танысу	Әдістемелік нұсқаулар, чек-парақты толтыру жөніндегі нұсқаулық, үлгі	Нұсқаулық бойынша ауызша/жазба ша сұрау, критерийлерді түсінуді тексеру	5	2	Клиенттің өтінішін тыңдау/оқу	Аудиофайл немесе өтініш мәтіні (дауыстық/чат/email), құлақаспаптар	Өтініштің мәнін қабылдауды растау (оқытушының сұрақтары)	5
Кезең	Мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)												
1	Тапсырмамен, бағалау критерийімен және чек-парақ құрылымымен танысу	Әдістемелік нұсқаулар, чек-парақты толтыру жөніндегі нұсқаулық, үлгі	Нұсқаулық бойынша ауызша/жазба ша сұрау, критерийлерді түсінуді тексеру	5												
2	Клиенттің өтінішін тыңдау/оқу	Аудиофайл немесе өтініш мәтіні (дауыстық/чат/email), құлақаспаптар	Өтініштің мәнін қабылдауды растау (оқытушының сұрақтары)	5												

	3	Клиенттің өтінішінің мақсатын анықтау	Жұмыс парағы, чек-парақ нысаны	Чек-парақта өтініш мақсатын тұжырымдау, дұрыстығы мен қисындылығы	5
	4	Маманның әрекеттерін алгоритммен /стандарттармен сәйкестендіру	Скрипттер, регламенттер, қызмет көрсету бойынша нұсқаулықтар	Стандарттарға сәйкес дұрыс/қате әрекеттер белгіленген	10
	5	Қателерді идентификациялау және жіктеу	Қателер классификаторы, чек-парақ	Қателер дұрыс анықталған, маңыздылығы көрсетілген	10
	6	Чек-парақтың әр критерийі бойынша баллдық баға қою	Бекітілген чек-парақ үлгісі	Баллдар объективті және әдістеме бойынша қойылған, түсініктемелер бар	10
	7	Өтініштің қорытынды бағасын есептеу	Калькулятор, Excel, бағалау формулалары	Қорытынды баға дұрыс есептелген, салмақтық коэффициенттер ескерілген	5
	8	Өтінішті өңдеу сапасы бойынша қысқаша қорытынды тұжырымдау	Есеп немесе чек-лист нысаны	Қорытынды логикалы, дәлелді, дұрыс ресімделген	5
	9	Толтырылған чек-лист пен жеке есепті тапсыру	Чек-лист пен есептің қағаз/электронды нысаны	Толтырудың толықтығы және дұрыстығы, құрылымының сақталуы	5
Жалпы уақыт: 60 минут.					
Жабдықты пайдалану, қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • CRM (QMS) бағдарламалық қамтамасыз етуі; • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база); • білім базасы (ішкі анықтамалық жүйе, wiki, HelpDesk немесе веб-портал түрінде);				

	• кеңсе бағдарламалары (мысалы, MS Word, Excel, Google Docs/Sheets). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзіліс, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексерусіз қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істегенде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қосымша еңбек функциясы: Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін формализациялау, кәсіби міндет: Мониторинг нәтижелері бойынша бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына жазбаша кері байланыс беру
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Нысандары: • мониторинг нәтижелерінің мәтіндерімен жеке жұмыс; • кері байланысты талдау бойынша жұптық және топтық жұмыс; • іскерлік хат алмасу жағдайларын имитациялау; • рөлдік пысықтау: қызметкер - бақылаушы – басшы; • жазбаша кері байланысты өз бетінше құрастыру (әр түрлі форматтарда: email, талдамалық жазба, есеп және т.б.). Әдістері: • кейс-талдау (бұзушылықтардың нақты кейстерін және кері байланысты талдау); • жобалар әдісі (мониторинг нәтижелері бойынша құжаттама пакетін дайындау); • кәсіби жағдайды модельдеу; • өзін-өзі тексерумен/өзара тексерумен практикалық тапсырма; • кеңес беру әдісі (оқытушымен тұжырымдамалар мен ұсыныстар нұсқаларын талқылау)
4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»	
Кәсіби біліктілікті тану	Байланыс торабының бақылаушысы
Жеке құзыреттіліктерді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Стресске төзімділік Бағалау нысаны: • Жеке сұхбат. Әдістері: • Ситуациялық сұхбат (стресс-кейстер) • Эмоционалды тұрақтылық деңгейін тестілеу (мысалы, Холмс пен Рей әдістемелері, Люшер тесті). 2. Әрекет ету жылдамдығы Бағалау нысаны: • Практикалық тапсырма. Әдістері: • Ассесмент-орталық («шұғыл шешім» тапсырмасы). • Инциденттерді модельдеу кезіндегі мінез-құлықты бағалау.

	3. Егжей-тегжейге назар аудару Бағалау нысаны: • Тестілеу, кейс-талдау. Әдістері: • Зейінділікке арналған тест. • Өтініштерді/чек-парақтарды қателердің бар-жоғына талдау. 4. Командада жұмыс істеу қабілеті Бағалау нысаны: • Топтық жаттығу. Әдістері: • Іскерлік ойын / командалық кейс. • Топтағы өзара әрекеттесуді бақылау 5. Коммуникативтілік Бағалау нысаны: • Рөлдік ойын, сұхбат. Әдістері: • Құзыреттіліктер бойынша сұхбат. • Рөлдік ойын (маманға кері байланыс). • Өзін-өзі таныстыру. 6. Табандылық Бағалау нысаны: • Өмірбаяндық сұхбат. Әдістері: • STAR-сұхбат (қиындықтарды жеңу мысалы). • Өзін-өзі бағалау сауалнамасы 7. Мақсаттылық Бағалау нысаны: • Жобалық тапсырма. Әдістері: • Кәсіби мақсатты тұжырымдау. • Шағын кейс: сапаны жақсарту жоспарын әзірлеу Бағалау кешенді түрде – бақылау, сұхбат, кейстер, тесттер және іскерлік ойындарды үйлестіру арқылы жүргізіледі, бұл қолдау қызметінің талдаушысында жеке құзыреттіліктердің даму деңгейін анықтауға мүмкіндік береді
Мамандық аясында бағалауды жүргізуге арналған жеке құзыреттер тізбесі	• Стресске төзімділік • Мәселелерге жедел әрекет ету • Бөлшектерге назар • Командада жұмыс істей білу • Коммуникативтілік • Табандылық • Мақсатқа ұмтылушылық
5-тарау. «Бағалау критерийлері»	
Теориялық кезеңді бағалауға	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына жеткен кезде өткен болып есептеледі.

қойылатын талаптар	Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.	
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы:	
	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға
	90–100%	өте жақсы
	75–89%	жақсы
	70–74%	қанағаттанарлық
	70%-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Практикалық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Практикалық кезең баллдардың ең жоғары мүмкін болатын санынан кемінде 70% алған кезде өткен болып есептеледі. Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.	
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы:	
	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға
	90–100%	үздік
	75–89%	жақсы
	70–74%	қанағаттанарлық
	70%-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Жеке құзыреттерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылаудың, сұхбаттың, іскерлік ойындардың және рөлдік тапсырмалардың нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 7 негізгі жеке құзыреттің 5-і бойынша оң баға: коммуникативтілік және стресске төзімділік; ынталылық және дербестік; аналитикалық ойлау; стратегиялық пайымдау; жауапкершілік сезімі; этика және моральдық төзімділік	
Жеке құзыреттерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы:	
	Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды
	7-ден 7	өте жақсы
	7-ден 5	қанағаттанарлық (біліктілікті тануға рұқсат)
	5-тен кем	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды бағасын қалыптастыру сипаттамасы	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптастырылады: 10. Теориялық кезең - кемінде 70% дұрыс жауаптар 11. Практикалық кезең - жалпы баллдан кемінде 70% 12. Жеке құзыреттер - кемінде 5 құзырет расталады	
	Біліктілікті тану нәтижесі:	
	Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебесі
	Барлық талаптар орындалды	Тапсырды
	Бір немесе одан да көп талап орындалмады	Тапсырмады

Біліктілік бағдарламасының бекітілген күні	

БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАҢУ ҮШІН «ӘКІМШІ»

Кәсіби біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Заңды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіптік стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 «Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы» бұйрығы (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 22003 болып тіркелген);

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 болып тіркелген «Кәсіптік біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

Тарау 1. «Жалпы ережелер»	
Біліктілік бағдарламасының атауы	«Әкімші» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа да ықтимал атауларына рұқсат етіледі: 2431-2-003 Онлайн-сатылымдар жөніндегі менеджер; 2433-1-003 Ақпараттық технологиялар өнімдері мен шешімдерін сату жөніндегі менеджер; 2433-1-005 Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер; 1329-1-048 Басшы (басқарушы) (басқа салаларда); 1329-1-056 Бөлімше басқарушысы (басқа салаларда); 1439-9-028 Басшы (басқарушы) (басқа функционалдық бөлімшелерде (қызметтерде));

	1439-9-029 Топ басшысы (қызметтің басқа салаларындағы функционалдық)
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - байланысшылар және байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ мекенжайлық жұмыстарды жүргізуге, өзара әрекеттесу тарихын Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып қарауға мүмкіндік беретін Пайдаланушылар туралы өзге де ақпаратты қамтитын пайдаланушылардың дерекқоры; сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған өзінің немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы әкімшілік рәсімге қатысушының талабын қамтитын өтініштердің бір түрі; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық дерекқор; байланыс арнасы – пайдаланушы Байланыс орталығымен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - байланыс орталығының құрамына кіретін немесе дербес құрылымдық бөлімше, қызмет тұтынушыларымен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы өзара әрекеттесу жолымен өз қызметін жүзеге асыратын (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі); байланыс орталығы - кәсіпорындағы өтініштерді (сұрау салуларды, пікірлерді, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша ақпараттандыруға жауапты мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше; күпия ақпарат - ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе ықтимал коммерциялық құндылығы болған жағдайда, оған заңды негізде еркін қолжетімділік жоқ қызметтік немесе коммерциялық күпияны құрайтын ақпарат; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен дағдыларды қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; білік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СБШ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс орталығы; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар;

	ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Kotter - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзінің 8 қадамдық өзгеріс моделімен танымал; Lewin - Курт Левиннің (Kurt Lewin) өзгеріс моделі, «еріту – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтиды; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадтық моделі (Waterfall, «сарқырама»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - міндеттерді визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарды, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау; PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гант (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, уақыт бойынша міндеттерді орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (негізгі тиімділік көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім); АНТ - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен өзара қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (бірінші қоңыраудан мәселені шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)
Әкімші кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарттың және КБТО ішкі регламентінің негізінде жүргізіледі	
Кәсіп коды	3349-0-001
Кәсіп атауы	Әкімші
Еңбек қызметінің түрі	Байланыс орталығының жұмысын ұйымдастыру: жоспарлау, операторлар командасын басқару, KPI мониторингі және клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 5-деңгейі
Еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Қызметкерлер үшін күнделікті міндеттерді анықтау және жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу
Дағдылар	1) тапсырмаларды қою және орындалуын бақылау процесінде орындаушылармен коммуникация құру;

	Бағалау критерийлері: · қызметкерлермен байланыс орнатады, қабылдаудың жеке ерекшеліктерін ескереді; · тапсырманы орындау барысында кері байланысты қолдайды; · коммуникацияда іскерлік және сындарлы тонды қолданады; · тапсырманың мәнін эмоционалды қысымсыз түсіндіру қабілетін көрсетеді; · тапсырмалардағы немесе мерзімдердегі өзгерістер туралы уақтылы хабардар етеді. 2) екіұштылық пен түсінбеушілікті болдырмай, тапсырмаларды тұжырымдау; Бағалау критерийлері: · мақсаттар мен мерзімдердің нақты тұжырымдамаларын қолданады; · тапсырмаларды қоюдың құрылымдалған әдістерін қолданады (SMART, CLEAR және т.б.); · бұлыңғыр терминдер мен екіұшты өрнектерді қолданудан аулақ болады; · қызметкердің тапсырманы түсінгенін тексереді (нақтылаушы сұрақтар арқылы); · орындау үшін барлық қажетті материалдар мен нұсқауларды ұсынады. 3) тапсырмалардың орындалуын талдау, қол жеткізілген нәтижелерді бағалау және проблемалық салаларды анықтау; Бағалау критерийлері: · нақты нәтижелерді белгіленген KPI-мен салыстырады; · орындалуын бағалау үшін аналитикалық құралдарды немесе есептерді қолданады; · жоспардан ауытқуларды және олардың туындау себептерін анықтайды; · талдау негізінде қорытындылар тұжырымдайды; · проблемалық аймақтарды жою бойынша нақты шараларды ұсынады. 4) қызметкерлер арасында тапсырмаларды олардың құзыреттілігі мен жұмыс жүктемесін ескере отырып бөлу; Бағалау критерийлері: · әрбір қызметкердің ағымдағы жүктемесін бағалайды; · орындаушылардың біліктілігін, тәжірибесін және күшті жақтарын ескереді; · басымдықтарды бөле отырып, тапсырмаларды негізді түрде тапсырады; · жоспарлау құралдарын немесе жүктеме диаграммаларын қолданады; · командадағы жұмыс тапсырмаларының теңгерімін сақтайды. 5) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдау және қолдану; Бағалау критерийлері: · жанжалдың себебін анықтайды (фактілер бойынша, эмоциясыз); · тиісті әдістерді қолданады: келіссөздер, медиативтік тәсіл, ымыра; · жанжалдарды шешу кезінде екі тараптың да ұстанымдарын құрметтейді; · қатысушыларды қанағаттандыратын шешім нұсқаларын ұсынады; · ұжымда жанжалдың өршуіне жол бермейді.

Білімдер	1) тапсырмаларды тиімді қою үшін SMART, CLEAR, FAST сияқты әртүрлі әдістемелер; Бағалау критерийлері: · әрбір әдістеменің негізгі қағидаттары мен элементтерін атайды; · әрбір әдістемені қандай жағдайларда және қалай қолдану керектігін түсіндіреді; · көрсетілген әдістемелер бойынша тапсырмаларды қою мысалдарын келтіре алады; · әдістемелерді практикалық кейстер мен симуляцияларда қолданады. 2) жұмыс нәтижелерін бағалау үшін негізгі тиімділік көрсеткіштері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы операторлары үшін негізгі KPI-ларды тізімдейді (жауап беру уақыты, FCR, CSAT және т.б.); · KPI-дың қызмет көрсету сапасымен өзара байланысын түсінеді; · KPI бойынша жұмыс нәтижелері қалай бағаланатынын түсіндіре алады; · команда жұмысын талдау кезінде KPI білімін қолданады. 3) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері; Бағалау критерийлері: · іскерлік қарым-қатынас нормаларын ауызша және жазбаша түрде қолданады; · іскерлік хат алмасу құрылымын сақтайды; · қарым-қатынаста субординацияны және корпоративтік мәдениетті ескереді; · өтініштерді, ескертулерді және ұсыныстарды дұрыс тұжырымдай алады. 4) кәсіпорында құжаттарды ресімдеудің ішкі стандарттары; Бағалау критерийлері: · корпоративтік үлгілер мен стильдерді қолданады; · іскерлік құжаттамаға қойылатын құрылым мен талаптарды сақтайды; · есептерді кәсіпорын нормаларына сәйкес ресімдейді.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Жиналыстар өткізу және операторларды өзгерістер, жаңа жобалар және басшылықтың тапсырмалары туралы хабардар ету
Дағдылар	1) ақпаратты тыңдаушыларға түсінікті және қолжетімді түрде жеткізу; Бағалау критерийлері: · артық терминологиясыз түсінікті тұжырымдамаларды қолданады; · сөйлеу стилін мақсатты аудиторияға бейімдейді (байланыс орталығының операторлары); · негізгі хабарламалар мен басымдықтарды ерекшелейді; · нақтылаушы сұрақтар немесе кері байланыс арқылы түсінікті тексереді; · сөйлеу бұрмалаулары мен екіұштылықтардан аулақ болады. 2) жиналыстар өткізу, келіссөздер жүргізу, ақпараттық хаттар, мессенджерлерде хабарламалар жазу; Бағалау критерийлері: · жиналыстың күн тәртібін әзірлейді және уақыт регламентін белгілейді; · тақырыптан ауытқымай, талқылау барысын басқарады; · жазбаша хабарламаларда іскерлік стиль мен сөйлеу этикетін сақтайды;

	· ақпаратты дәйекті және логикалық түрде баяндайды (ауызша және жазбаша түрде); · сөйлесуде және хаттарда корпоративтік коммуникация нормаларын сақтайды. 3) жиналыстың мақсаттарын анықтау, күн тәртібін дайындау, қажетті материалдарды іріктеу; Бағалау критерийлері: · күтілетін нәтижелерді көрсете отырып, жиналыстың нақты мақсаттарын тұжырымдайды; · логикалық және құрылымдалған күн тәртібін жасайды; · материалдарды алдын ала дайындайды (нұсқаулықтар, слайдтар, KPI бойынша деректер); · кездесу басталғанға дейін қатысушыларды барлық қажеттіліктермен қамтамасыз етеді; · ақпараттың өзектілігі мен дұрыстығын ескереді. 4) есептер, хаттамалар, нұсқаулықтар, жадынамалар қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · құжаттарды ресімдеу үшін ішкі стандарттарды қолданады; · артық ақпаратсыз, іскерлік, анық стильді қолданады; · негізгі шешімдер мен жауапты орындаушылар бойынша хаттаманы ресімдейді; · нұсқаулықтар мен жадынамаларды құрылымдалған, операторларға түсінікті етіп әзірлейді.
Білімдер	1) ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығында қолданылатын KPI-ларды тізімдейді (АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.); · әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді (АНТ, CSAT, FCR және т.б.); · KPI-дың ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандардың жұмысын талдау үшін KPI-ды қолданады; · мақсатты мәндерден ауытқулар негізінде қорытындылар жасайды. 2) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері; Бағалау критерийлері: · іскерлік қарым-қатынас нормаларын ауызша және жазбаша түрде қолданады; · іскерлік хат алмасу құрылымын сақтайды; · қарым-қатынаста субординацияны және корпоративтік мәдениетті ескереді; · өтініштерді, ескертулерді және ұсыныстарды дұрыс тұжырымдай алады. 3) операторлармен қарым-қатынас кезінде кәсіби лексиканы сақтаудың негізгі талаптары; Бағалау критерийлері: · дұрыс кәсіби терминологияны қолданады; · сленгтен, жаргоннан, теріс мағынадағы сөздерден аулақ болады; · операторлардың дайындық деңгейі мен тәжірибесіне сәйкес лексиканы таңдайды;

	· тұжырымдамаларды таңдау кезінде қызметкерлердің эмоционалдық фонын ескереді.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының ауысым ішіндегі жұмысындағы үзілістер кестесін жасау және түзету
Дағдылар	1) өтініштер саны, өңдеу уақыты туралы деректерді талдау және үзілістер кестесін оңтайландыру үшін ең жоғары жүктемелерді болжау; Бағалау критерийлері: · есептермен және аналитикалық құралдармен жұмыс істейді (мысалы, ACD, CRM, Excel); · өтініштердегі заңдылықтарды анықтайды (сағаттар, апта күндері және т.б. бойынша); · тарихи деректер негізінде негізделген болжамдар жасайды; · жүктемеге әсер ететін сыртқы және ішкі факторларды ескереді (акциялар, ауа райы жағдайлары және т.б.); · болжамды графиктер, кестелер немесе диаграммалар түрінде ұсынады. 2) әртүрлі факторларды (жұмыс кестесі, мамандар саны, өтініштерді өңдеу уақыты) ескере отырып, үзілістер кестесін жасау; Бағалау критерийлері: · әрбір маманның ауысым кестесін және жұмыс уақытын ескереді; · желідегі операторлардың ең аз санына қойылатын талаптарды сақтайды; · үзілістерді біркелкі бөледі, жеке сағаттардың шамадан тыс жүктелуін болдырмайды; · кестені шектеулі мамандардың болуына бейімдейді (толық емес жұмыспен қамту, арнайы жағдайлар); · кестені қызметкерлерге түсінікті, қолжетімді түрде ұсынады. 3) ағымдағы кестені талдау, тар жерлерді анықтау және жұмыс тиімділігін арттыру үшін оны оңтайландыру; Бағалау критерийлері: · ағымдағы кестенің тиімділігін бағалайды (мысалы, SLA, орташа жүктеме бойынша); · шамадан тыс жүктеме және жеткіліксіз жүктеме сағаттарын анықтайды; · фактілер мен есептеулер негізінде нақты түзетулерді ұсынады; · жақсартуларды енгізеді және өзгерістерден кейінгі нәтижені қадағалайды; · кестені түзету кезінде қызметкерлердің пікірін ескереді 4) кестелерді жасау үшін әртүрлі құралдарды пайдалану; Бағалау критерийлері: · Excel, Google Sheets, Workforce Management-жүйелерін және т.б. қолданады; · есептеулерді автоматтандыру үшін формулалар мен үлгілерді қолданады; · ауысым үлгілерімен және кесте үлгілерімен жұмыс істей алады; · құралдарды байланыс орталығының қажеттіліктеріне бейімдейді; · қорытынды кестенің дәлдігі мен қолжетімділігін қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасы; Бағалау критерийлері:

	· жұмыс уақыты мен үзілістердің ұзақтығы нормаларын біледі; · ҚР ЕК сәйкес міндетті үзілістерді және олардың ұзақтығын ескереді; · кестелерді жасау кезінде заңнамалық талаптарды қолданады; · еңбек заңнамасын бұзудың салдарын түсінеді 2) жұмысты тиімді ұйымдастыру қағидаттары, үзілістердің оңтайлы ұзақтығын және оларды ауысым ішінде бөлуді есептеу үшін еңбекті нормалау әдістері; Бағалау критерийлері: · өтініштерге қызмет көрсетуге арналған уақыт нормаларын есептеудің негізгі әдістерін біледі; · демалуға және қалпына келтіруге уақыт бөлу тәсілдерін түсінеді; · «еңбек сыйымдылығы», «өнімділік», «еңбек және демалыс режимі» ұғымдарын қолданады; · үзілістердің ұзақтығы мен жиілігін есептеуді негіздей алады. 3) кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымы; Бағалау критерийлері: · бөлімшедегі функциялар мен рөлдердің бөлінуін біледі; · кестедегі бағыныстылық пен өзара әрекеттесу ерекшеліктерін ескереді; · қызмет көрсетуге қандай лауазымдар мен мамандар санаттары қатысатынын түсінеді; · кестені іргелес бөлімшелердің басшыларымен келіседі 4) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмысындағы кесте мен үзілістерді қалыптастыру процесінің негіздері; Бағалау критерийлері: · кестені қалыптастыру кезеңдерін біледі: деректерді жинау, талдау, құрастыру, бекіту; · мақсаттарды түсінеді - жүктеме теңгерімі, заңнаманы сақтау, қызметкерлердің жайлылығы; · динамикалық трафик жағдайында жоспарлаудың жалпы қағидаттарын біледі; · кестенің құрылымын және оны құру логикасын түсіндіре алады 5) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жүктемесін бөлу әдістемесі; Бағалау критерийлері: · жүктемені біркелкі бөлу әдістерін біледі (уақыт бойынша тең, өтініштер саны бойынша және т.б.); · қызметкерлердің құзыреттілігін, өнімділігін және мамандануын ескереді; · ең жоғары сағаттарда адаптивті бөлу тәсілдерін қолданады; · кейбір мамандардың шамадан тыс жүктелуін және басқаларының бос тұруын қалай болдырмау керектігін түсінеді.
Кәсіби міндет (дағды 4)	Қызметкерлерге жұмыс тапсырмаларын орындау үшін қажетті ақпарат пен ресурстарды ұсыну
Дағдылар	1) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін қажетті ақпаратты табу, бағалау және ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · ақпарат көздерінде бағдарланады (ішкі білім базалары, регламенттер, нұсқаулықтар);

	· ақпаратты беру алдында оның дұрыстығы мен өзектілігін бағалайды; · ақпаратты тақырыптар, тапсырмалар, қызметкерлер санаттары бойынша жүйелейді; · ішкі процестер өзгерген кезде ақпаратты жаңартады; · ақпаратты түсінікті, құрылымдалған түрде ұсынады (жадынамалар, үлгілер, чек-парақтар) 2) мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуде ақпаратты сақтау және іздеу үшін әртүрлі құралдарды пайдалану; Бағалау критерийлері: · корпоративтік платформалармен жұмыс істейді (CRM, білім базасы, ішкі портал); · қажетті ақпаратқа жылдам қол жеткізу үшін іздеу функцияларын, сүзгілерді, тегтерді қолданады; · материалдарды ортақ қоймаларға жүктейді және жаңартады (мысалы, SharePoint, Google Drive); · файлдарды атау және құрылымдау стандарттарын сақтайды; · барлық мүдделі қызметкерлер үшін ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етеді. 3) қажетті ақпарат пен ресурстарды алу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; Бағалау критерийлері: · басқа бөлімдермен және мамандармен өнімді коммуникация құрады; · сұрауларды тұжырымдайды және мәселенің мәні бойынша толық ақпарат береді; · өзара әрекеттесу мерзімдерін сақтайды және әріптестердің жұмысбастылығына құрметпен қарайды; · алынған ақпаратты құрылымдалған түрде бүкіл командамен бөліседі; · келісімдерді және берілген ақпаратты қолжетімді арналарда тіркейді.
Білім	1) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобы жұмысының негізгі көрсеткіштері; Бағалау критерийлері: · негізгі метрикаларды біледі (мысалы, өтінішті өңдеудің орташа уақыты, FCR, CSAT, SLA); · бұл көрсеткіштердің команда жұмысының тиімділігіне қалай әсер ететінін түсінеді; · тиісті ресурстар мен ақпаратты ұсынған кезде KPI туралы білімді пайдаланады; · нақты көрсеткіштерді жақсартуға қандай ресурстар көмектесетінін негіздей алады. 2) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының лауазымдық міндеттері және олардың құзыреттері; Бағалау критерийлері: · операторлардың функциялары мен типтік міндеттерін тізбектейді; · нақты міндеттерді орындау үшін қандай ресурстар мен материалдар қажет екенін түсінеді; · ақпаратты таңдау кезінде операторлардың дайындық деңгейлері мен мамандануын ескереді; · нақты нұсқауларды немесе өзгерістерді кімге және қандай жағдайларда беру қажет екенін біледі.

	3) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмысын ұйымдастырудың ішкі регламенттері мен рәсімдері; Бағалау критерийлері: · өзара әрекеттесу, қызмет көрсету, коммуникация бойынша регламенттермен таныс; · ақпаратты ұсынған кезде регламенттелген мерзімдерді, форматтарды және рәсімдерді қолданады; · құжат айналымы стандарттарын және материалдарға қол жеткізу тәртібін сақтайды; · ақпараттың шұғылдығы мен маңыздылығына байланысты оның басымдығын ескереді. 4) ақпарат пен ресурстарды белгіленген мерзімде ұсыну бойынша жұмысты ұйымдастыруға қойылатын талаптар; Бағалау критерийлері: · ішкі стандарттарға сәйкес жауап беру және ақпарат берудің нормативтік мерзімдерін біледі; · ақпарат пен ресурстарды уақтылы беруді қамтамасыз етеді; · мерзімдерді сақтай отырып, көп міндеттілік жағдайында жұмыс істеу ережелерін біледі; · қызметкерлерді ресурстармен қамтамасыз ету бойынша өз міндеттерін орындауды бақылау нысандарын біледі.
Кәсіби міндет (дағды 5)	Сменадағы ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының есебін жүргізу
Дағдылар	1) өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу; Бағалау критерийлері: · операторлармен және смена басшылығымен тұрақты өзара әрекеттесуді орнатады; · жедел жағдайды ескере отырып, смена құрамындағы өзгерістерді және кестені келіседі; · әріптестерін ауыстырулар, кестелердегі өзгерістер туралы уақтылы хабардар етеді; · берілетін ақпараттың дәлдігі мен толықтығын қамтамасыз етеді. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша міндеттердің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау; Бағалау критерийлері: · міндеттердің мерзімдері мен басымдықтары бойынша орындалуын бақылайды; · кешігулердің немесе қателердің себептерін талдайды; · мерзімдердің бұзылуын тіркейді және түзету әрекеттерін бастайды; · міндеттердің орындалу сапасы мен стандарттарға сәйкестігі; · міндеттердің орындалмау қауіптері туралы басшылыққа немесе әріптестерге хабарлайды. 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмысындағы үзілістердің оңтайлы кестесін жасау; Бағалау критерийлері: · жүктемені және ең жоғары өтініштер уақытын ескереді; · ҚР ЕК-нің үзілістердің уақыты мен ұзақтығы бойынша талаптарын сақтайды;

	· кіріс ағынының өзгеруіне байланысты үзілістерді нақты уақыт режимінде бейімдейді; · сменаның барлық қызметкерлері үшін кестенің көрінуін және қолжетімділігін қамтамасыз етеді.
Білім	1) байланыс орталығында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары пайдаланатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · CRM, WFM-жүйелерінің, телеком-бағдарламалық жасақтаманың (Avaya, Genesys, Bitrix24 және т.б.) негізгі функциялары мен интерфейсін біледі; · бағдарламалық қамтамасыз етуде қызметкердің мәртебесін (желіде, үзілісте, сменадан тыс және т.б.) қалай қадағалау керектігін біледі; · смена есебін жүргізу үшін есептерді, журналдарды, дашбордтарды қалай пайдалану керектігін біледі; · деректерді экспорттай алады және сменалық есептерді жасай алады; · бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс істеу кезінде корпоративтік нұсқауларды орындайды. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмысындағы кесте мен үзілістерді қалыптастыру процесінің негіздері; Бағалау критерийлері: · кестені қалыптастыру кезеңдерін біледі: деректерді жинау, талдау, құрастыру, бекіту; · мақсаттарды түсінеді - жүктеме теңгерімі, заңнаманы сақтау, қызметкерлердің жайлылығы; · динамикалық трафик жағдайында жоспарлаудың жалпы қағидаттарын біледі; · кестенің құрылымын және оны құру логикасын түсіндіре алады 3) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жүктемесін бөлу әдістемесі; Бағалау критерийлері: · жүктемені біркелкі бөлу әдістерін біледі (уақыт бойынша тең, өтініштер саны бойынша және т.б.); · қызметкерлердің құзыреттерін, өнімділігін және мамандануын ескереді; · ең жоғары сағаттарда адаптивті бөлу тәсілдерін қолданады; · бір мамандардың шамадан тыс жүктелуін және басқалардың бос тұруын қалай болдырмау керектігін түсінеді. 4) Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасы Бағалау критерийлері: · жұмыс уақыты мен үзілістердің ұзақтығы нормаларын біледі; · ҚР ЕК сәйкес міндетті үзілістерді және олардың ұзақтығын ескереді; · кестелерді жасау кезінде заңнамалық талаптарды қолданады; · еңбек заңнамасын бұзудың салдарларын түсінеді
Кәсіби міндет (дағды 6)	Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарынан кері байланыс жинау
Дағдылар	1) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін тандау және қолдану;

	Бағалау критерийлері: · жанжалдың себебін анықтайды (фактілер бойынша, эмоциясыз); · тиісті әдістерді қолданады: келіссөздер, медиативтік тәсіл, ымыра; · жанжалдарды шешу кезінде екі тараптың да ұстанымдарын құрметтейді; · қатысушыларды қанағаттандыратын шешім нұсқаларын ұсынады; · ұжымда жанжалдың ушығуына жол бермейді. 2) бірлескен міндеттерді іске асыру кезінде өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу; Бағалау критерийлері: · операторлармен және смена басшылығымен тұрақты өзара әрекеттесуді орнатады; · жедел жағдайды ескере отырып, смена құрамындағы өзгерістерді және кестені келіседі; · әріптестерін ауыстырулар, кестелердегі өзгерістер туралы уақтылы хабардар етеді; · берілетін ақпараттың дәлдігі мен толықтығын қамтамасыз етеді. 3) жиналған ақпаратты талдау, трендтерді, проблемаларды және жақсарту мүмкіндіктерін анықтау; Бағалау критерийлері: · кері байланыстағы негізгі қайталанатын тақырыптарды бөліп көрсетеді; · кері байланысты орталық жұмысының фактілері мен контекстіне сүйене отырып талдайды; · нақты қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды; · деректерді талдаудың қарапайым әдістерін қолданады (топтау, салыстырмалы талдау және т.б.) 4) сұрақтар құрастыру, сауалнамалар мен сұхбаттар жүргізу, сондай-ақ алынған деректерді өңдеу және талдау. Бағалау критерийлері: · бейтарап, түсінікті және мақсатты сұрақтарды құрастырады; · жағдайға сәйкес келетін кері байланыс жинау форматын таңдайды (сауалнама, сұхбат, фокус-топ); · іскерлік қарым-қатынас нормаларына сәйкес сауалнамалар/сұхбаттар жүргізеді; · деректерді тақырыптар, санаттар, басымдықтар бойынша ұйымдастырады және құрылымдайды; · кері байланыспен жұмыс істеу кезінде құпиялылық пен объективтілікті қамтамасыз етеді
Білім	1) іскерлік қарым-қатынас пен сөйлеу этикетінің негізгі талаптары; Бағалау критерийлері: · сауалнама жүргізу және сезімтал тақырыптарды талқылау кезіндегі қарым-қатынас нормаларын біледі; · дұрыс сөйлеу, алғыс айту, нақтылау формаларын қолданады; · пікірлерді жинау кезінде қысым көрсетуден немесе біржақтылықтан аулақ болуды біледі. 2) кері байланыс жинаудың әртүрлі әдістері, мысалы, сауалнамалар, сұхбаттар, фокус-топтар; Бағалау критерийлері: · кері байланыс жинаудың негізгі әдістерін тізбектеп, сипаттай алады;

	· әр әдістің артықшылықтары мен шектеулерін біледі; · қай кезде және қандай әдісті қолданған дұрыс екенін түсінеді. 3) байланыс орталығы жұмысының негізгі процестері мен стандарттары, соның ішінде скрипттер, регламенттер және KPI Бағалау критерийлері: · мамандар жұмыс істейтін негізгі құжаттар мен стандарттарды біледі; · бұл құжаттардың операторлардың күнделікті жұмысына қалай әсер ететінін түсінеді; · кері байланысты түсіндіру кезінде KPI көрсеткіштерін ескереді
Кәсіби міндет (дағды 7)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобы жұмысының негізгі көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу
Дағдылар	1) статистикалық деректерді түсіндіру, заңдылықтарды, трендтерді және аномалияларды анықтау; Бағалау критерийлері: · есептік деректердегі қайталанатын тенденцияларды анықтайды; · нормадан ауытқуларды және статистикалық аномалияларды анықтайды; · көрсеткіштерді кезеңдер немесе топтар арасында салыстырады; · деректерді талдау нәтижелері бойынша қорытындылар тұжырымдайды; · шешім қабылдау үшін статистикалық ақпаратты қолданады. 2) әртүрлі дереккөздерден (журналдар, дерекқорлар, сауалнамалар) деректерді жинау, оларды өңдеу және талдауға дайындау; Бағалау критерийлері: · тиісті деректер көздерін анықтайды және іріктейді; · деректерді әртүрлі жүйелерден (CRM, дерекқорлар, сауалнамалар және т.б.) шығарып алады; · талдау үшін деректерді реттейді және форматтайды; · деректерді толықтығы мен дұрыстығына тексереді; · бірнеше дереккөзден алынған деректерді бірыңғай массивке біріктіреді. 3) ақпараттық деректердің үлкен массивімен жұмыс істеу; Бағалау критерийлері: · деректердің үлкен көлемін сұрыптайды және сүзеді; · үлкен деректерді талдау үшін электрондық кестелер мен құралдарды пайдаланады; · формулалар мен автоматтандыруды пайдалана отырып, ақпаратты өңдеуді оңтайландырады; · үлкен кестелермен жұмыс істеу кезінде қателер санын азайтады; · өңдеу нәтижелерінің дәлдігі мен дұрыстығын тексереді. 4) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша міндеттердің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау; Бағалау критерийлері: · қызметкерлердің сменада болуын бақылайды, міндеттердің мерзімдері мен басымдықтары бойынша орындалуын бақылайды; · кешігулердің немесе қателердің себептерін талдайды; · мерзімдердің бұзылуын тіркейді және түзету әрекеттерін бастайды; · міндеттердің орындалу сапасы мен стандарттарға сәйкестігі; · міндеттердің орындалмау қауіптері туралы басшылыққа немесе әріптестерге хабарлайды.

	5) деректерді жинау, өңдеу, талдау және визуализациялау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану (Excel, Google Sheets, мамандандырылған аналитикалық құралдар). Бағалау критерийлері: • ақпаратты өңдеу үшін Excel, Google Sheets және ұқсас бағдарламаларды қолданады; • жиынтық кестелер, графиктер және диаграммалар құрастырады; • есептер үлгілерін және қайталанатын операцияларды автоматтандыруды реттейді; • жүйелер арасында деректерді импорттайды және экспорттайды; • мамандандырылған аналитикалық бағдарламаларды пайдаланады (қол жетімді болған жағдайда).
Білім	1) CRM-жүйелерінің жұмыс істеу қағидаттары және оларды деректерді жинау мен талдау үшін пайдалана білу; Бағалау критерийлері: • CRM-жүйесінің жұмыс істеу қағидаттарын түсіндіреді; • CRM интерфейсі бойынша шарлайды және қажетті ақпаратты табады; • CRM-нен статистиканы жүктейді және өңдейді; • операторлардың жұмыс сапасын бағалау үшін CRM-ді қолданады; • CRM-ді пайдалану кезінде деректерді жинау ерекшеліктерін ескереді. 2) ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығында қолданылатын KPI-ларды тізбектейді (АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.); • әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді (АНТ, CSAT, FCR және т.б.); • KPI-дың ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; • мамандардың жұмысын талдау үшін KPI-ды пайдаланады; • мақсатты мәндерден ауытқулар негізінде қорытындылар жасайды. 3) кәсіпорында құжаттарды ресімдеудің ішкі стандарттары; Бағалау критерийлері: • корпоративтік үлгілер мен стильдерді қолданады; • іскерлік құжаттамаға қойылатын құрылым мен талаптарды сақтайды; • кәсіпорын нормаларына сәйкес есептерді ресімдейді.
Еңбек функциясы 2	Мамандар топтарының жұмысын, олардың іс-әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының уақытылылығы мен тәртібін бақылауды жүзеге асыру
Дағдылар	1) ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпараттық орталығы көрсеткіштерінің талап етілетін деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: • топ жұмысының көрсеткіштерін жүйелі түрде жинайды және талдайды;

	· жоспарланған мәндерден ауытқуларды және олардың туындау себептерін анықтайды; · жағдайды түзету үшін негізделген басқарушылық шешімдерді тұжырымдайды; · қабылданған шешімдердің салдарын бағалайды және қажет болған жағдайда әрекеттерді түзетеді; · басшылыққа көрсеткіштердің жай-күйі және қабылданып жатқан шаралар туралы баяндама жасайды. 2) қызметкерлердің келу/кету уақыты, үзілістердің ұзақтығы, қоңырауларды өңдеу уақыты туралы деректерді қадағалау; Бағалау критерийлері: · тәртіпті бақылау үшін жұмыс уақытын есепке алу жүйелерін пайдаланады; · нақты жұмыс уақытын белгіленген кестемен салыстырады; · үзілістердің ұзақтығын және олардың нормативтерге сәйкестігін талдайды; · қоңырауларды өңдеу уақытын және басқа да операциялық метрикаларды бақылайды; · қызметкерлердің тәртібі мен жұмыс тиімділігі бойынша есептер жасайды. 3) жоспарлы көрсеткіштерді сақтауға немесе қамтамасыз етуге бағытталған іс-шараларды іске асыру үшін қызметкерлерге нұсқау беру; Бағалау критерийлері: · тәртіп және жұмыс стандарттары бойынша түсіндіру кездесулері мен тренингтерді дайындайды және өткізеді; · тиімділікті арттыруға байланысты іс-шаралардың мақсаттары мен міндеттерін түсіндіреді; · қызметкерлердің сұрақтарына жауап береді және түсінбеушілікті түзетеді; · нұсқаулардың орындалуын бақылайды және қажет болған жағдайда қайта сабақтар өткізеді; · қызметкерлерді белгіленген нормалар мен ережелерді сақтауға ынталандырады. 4) міндеттерді қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен коммуникация құру; Бағалау критерийлері: · міндеттерді және күтілетін нәтижелерді нақты тұжырымдайды; · кері байланысты ұйымдастырады және туындаған сұрақтарға жедел жауап береді; · қызметкерлермен міндеттерді орындаудағы ілгерілеу мен қиындықтарды талқылайды; · конструктивті диалогты қолдайды және жанжалдарды шешеді; · қызметкерлерді бақылау нәтижелері мен түзетулер туралы хабардар етеді.
Білімдер	1) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: · KPI-ларды тізімдейді: AHT, FCR, CSAT, SLA және т.б.;

	· әр көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · КРІ-дың ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін КРІ-ларды пайдаланады; · қорытындылар жасайды және ауытқулар негізінде түзетуші әрекеттерді ұсынады. 2) қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымның регламенттері мен рәсімдері; Бағалау критерийлері: · жұмыс уақытын ұйымдастыру бойынша ішкі нормативтік құжаттарды қолданады; · жұмыс кестелерін оңтайландыру және жүктемені қайта бөлу мүмкіндіктерін анықтайды; · кестеге түзетулер енгізу үшін регламенттерді пайдаланады; · кестелерді өзгерту кезінде белгіленген рәсімдердің сақталуын бақылайды; · өзгерістердің ережелері мен негіздерін түсіндіреді. 3) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері мен олардың құзыреттері; Бағалау критерийлері: · әр маманның функционалын және жауапкершілігін сипаттайды; · міндеттерді бөлу және жұмысты бақылау кезінде құзыреттерді ескереді; · орындалатын міндеттердің қызметкерлердің біліктілігіне сәйкестігін талдайды; · міндеттер туралы білімді бұзушылықтар мен сәйкессіздіктерді анықтау үшін пайдаланады; · қызметкерлерді жұмыстың негізгі талаптары мен стандарттарына үйретеді. 4) жұмыс уақытын есепке алу, қоңырауларды бақылау, өтінімдерді өңдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · қызметкерлердің келуін және кетуін бақылау үшін БҚ пайдаланады; · қоңыраулар мен өтінімдерді бақылау функцияларын реттейді және қолданады; · бағдарламалардан алынған деректерді тәртіп пен өнімділікті бағалау үшін түсіндіреді; · есептерді талдайды және қызметкерлер жұмысындағы проблемаларды анықтайды; · бағдарламалық қамтамасыз етудің жаңа функциялары мен жаңартуларын үйренеді.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобының жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру
Дағдылар	1) бақылаудың әртүрлі нысандарын қолдана отырып, міндеттердің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау; Бағалау критерийлері: · қызметкерлердің кестеге сәйкес ауысымда болуын бақылайды;

	· мамандандырылған БҚ (CRM, WFM, есеп беру панельдері) арқылы міндеттердің орындалуын бақылайды; · жоспарлардан ауытқуларды тіркейді (кешігулер, тоқтап қалулар, өтініштерді өңдеу сапасының төмендігі); · міндеттердің уақтылы орындалмауы немесе сапасыз орындалуы анықталған кезде шаралар қабылдайды (хабарламалар, эскалациялар); · ауысымның орындалу барысын құжаттайды және әрекеттер журналын сақтайды. 2) ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпараттық орталығы көрсеткіштерінің талап етілетін деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · топ жұмысының көрсеткіштерін жүйелі түрде жинайды және талдайды; · жоспарланған мәндерден ауытқуларды және олардың туындау себептерін анықтайды; · жағдайды түзету үшін негізделген басқарушылық шешімдерді тұжырымдайды; · қабылданған шешімдердің салдарын бағалайды және қажет болған жағдайда әрекеттерді түзетеді; · басшылыққа көрсеткіштердің жай-күйі және қабылданып жатқан шаралар туралы баяндама жасайды. 3) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобының жұмыс нәтижелілігін арттыру үшін іс-шаралар ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · жоспарлы көрсеткіштерден ауытқу себептерін анықтайды; · көрсеткіштерді жақсарту жөніндегі іс-шаралардың мақсаттары мен міндеттерін тұжырымдайды (АHT, CSAT, SLA және т.б.); · нақты мерзімдері, жауапты тұлғалары және күтілетін нәтижелері бар іс-шараларды жоспарлайды; · мамандар үшін оқытуды, нұсқау беруді немесе жұмыс кездесулерін ұйымдастырады; · мамандардың іс-шараларға қатысуын және белсенділігін бақылайды; · көрсеткіштер нәтижелері бойынша іс-шаралардың тиімділігін бағалайды. 4) міндеттерді қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен коммуникация құру Бағалау критерийлері: · міндеттерді және күтілетін нәтижелерді нақты тұжырымдайды; · кері байланысты ұйымдастырады және туындаған сұрақтарға жедел жауап береді; · қызметкерлермен міндеттерді орындаудағы ілгерілеу мен қиындықтарды талқылайды; · конструктивті диалогты қолдайды және жанжалдарды шешеді; · қызметкерлерді бақылау нәтижелері мен түзетулер туралы хабардар етеді.
Білімдер	1) негізгі тиімділік көрсеткіштері, олардың түрлері (қаржылық, операциялық, персонал бойынша) және мақсаты;

	Бағалау критерийлері: • KPI-ларды қаржылық, операциялық және персонал бойынша тізімдейді және жіктейді; • колл-орталық жұмысының тиімділігін бағалау контекстінде KPI-дың әр түрінің мақсатын түсіндіреді; • KPI-ды бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді (мысалы, АНТ-ны операциялық тиімділікпен, CSAT-ты клиенттердің қанағаттануымен және т.б.); • KPI-дың ағымдағы мәндерін түсіндіреді және олардың жоспарлы мәндерге қаншалықты сәйкес келетінін анықтайды. • KPI туралы білімді топтың нәтижелілігін басқару бойынша шешімдер қабылдау үшін пайдаланады. 2) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: • KPI-ларды тізімдейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; • әр көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; • KPI-дың ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; • мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ларды пайдаланады; • қорытындылар жасайды және ауытқулар негізінде түзетуші әрекеттерді ұсынады. 3) қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер; Бағалау критерийлері: • жүктемеге әсер ететін көрсеткіштерді анықтайды (өтініштер саны, өңдеу уақыты, қайта қоңыраулар деңгейі, ауысымдарды бөлу және т.б.); • бұл көрсеткіштердің өзгеруінің жұмыс жүктемесіне және қызметкерлердің стрессіне әсерін талдайды; • жүктеме мен өнімділік арасындағы өзара байланысты түсіндіреді (шамадан тыс жүктеме → сапаның төмендеуі, қателер, АНТ өсуі және т.б.); • ауысымдарды жоспарлау, міндеттерді бөлу және процестерді түзету кезінде жүктеме туралы білімді пайдаланады; • жүктемені оңтайландыру және персоналдың шамадан тыс жүктемесін азайту бойынша шаралар ұсынады.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Басшылыққа міндеттердің орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру
Дағдылар	1) міндеттердің орындалу мәртебесі туралы, оның ішінде негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) қоса алғанда, ақпаратты жинау, талдау және ұсыну; Бағалау критерийлері: • есеп беру жүйелерінен және жұмыс журналдарынан деректерді алады; • міндеттердің орындалу дәрежесін және мерзімдердің сақталуын талдайды; • KPI бойынша ауытқулар мен сәйкессіздіктерді бөліп көрсетеді; • ақпаратты ұсырудың көрнекі нысанын таңдайды.

	2) басшылыққа міндеттердің орындалу мәртебесі туралы есептер дайындау; Бағалау критерийлері: · белгіленген үлгі бойынша есептер жасайды; · есепке тек өзекті және тексерілген деректерді енгізеді; · ақпаратты басымдықтар мен маңыздылығы бойынша құрылымдайды; · есептерді корпоративтік стандарттарға сәйкес ресімдейді. 3) өзекті ақпарат алу үшін міндеттерді қадағалау жүйелерімен өзара әрекеттесу; Бағалау критерийлері: · міндеттердің мәртебесін бақылау үшін бағдарламалық құралдарды пайдаланады; · жүйедегі деректердің өзектілігін тексереді; · міндеттер мәртебесі өзгерген кезде ақпаратты жаңартады; · жүйеден міндеттер бойынша есептер мен жиынтықтарды жүктейді. 4) міндеттердің мәртебесі туралы, оның ішінде ықтимал проблемалар мен тәуекелдер туралы баяндау; Бағалау критерийлері: · міндеттердің орындалуының нақты мәртебесін хабарлайды; · тәуекелдер мен ауытқу себептерін көрсетеді; · қысқа және түсінікті қорытындылар тұжырымдайды; · ықтимал шешімдерді немесе түзетуші әрекеттерді ұсынады.
Білімдер	1) құжаттарды ресімдеудің ішкі стандарттары; Бағалау критерийлері: · корпоративтік үлгілер мен стильдерді қолданады; · іскерлік құжаттамаға қойылатын құрылым мен талаптарды сақтайды; · есептерді кәсіпорын нормаларына сәйкес ресімдейді. 2) іскерлік қарым-қатынас этикеті мен нормалары, оның ішінде есептерді ұсыну кезінде; Бағалау критерийлері: · ауызша және жазбаша баяндамалар кезінде іскерлік қарым-қатынас стилін пайдаланады; · басшылықпен құрметті және дұрыс өзара әрекеттесуді құрады; · ақпаратты есеп беру нысанында ұсыну ережелерін сақтайды. 3) міндеттің өмірлік циклі, орындалу кезеңдері және аяқталу критерийлері; Бағалау критерийлері: · міндеттерді орындау кезеңдерін ажыратады (қою, орындау, тексеру, аяқтау); · міндеттің мәртебесін кезеңге сәйкес анықтайды; · регламентке сәйкес міндеттің қашан аяқталған болып саналатынын біледі.
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Байланыс орталығының клиенттерге қызмет көрсету жөніндегі маманы лауазымына үміткерлер үшін іріктеу критерийлерін жасау
Біліктіліктер	1) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі маман лауазымында міндеттерді орындау үшін қажетті негізгі дағдылар мен қасиеттерді анықтау;

	Бағалау критерийлері: · кәсіби маңызды құзыреттердің тізбесін анықтайды (коммуникативті, стресске төзімділік, зейінділік және т.б.); · лауазым талаптарын типтік еңбек міндеттерімен сәйкестендіреді; · маман міндеттерін орындау контекстінде әрбір дағды мен қасиеттің қажеттілігін негіздейді. 2) үміткерлерді бағалау үшін түрлі әдістерді қолдану: сұхбат, тесттер, кейс-тапсырмалар, симуляциялар; Бағалау критерийлері: · мақсатына және тексерілетін құзыреттерге байланысты бағалаудың барабар әдістерін таңдайды; · тапсырмалар мен сұрақтарды байланыс орталығының ерекшелігіне сәйкес әзірлейді немесе бейімдейді; · әдістерді персоналды бағалаудың этикалық және кәсіби стандарттарына сәйкес қолданады. 3) үміткерлер туралы негізделген шешімдер қабылдау үшін тесттер мен сұхбаттардың нәтижелерін талдау және түсіндіру; Бағалау критерийлері: · түрлі дереккөздерден (сұхбат, тесттер, кейстер) алынған деректерді жүйелейді және салыстырады; · объективті көрсеткіштер мен бағалау критерийлеріне негізделген қорытынды жасайды; · бағалау нәтижелері бойынша негізделген ұсыныстарды қалыптастырады. 4) іріктеу үшін үміткер профилін қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · қажетті және қалаулы құзыреттерді көрсете отырып, профиль жасайды; · негізгі мінез-құлық индикаторлары мен бағалау көрсеткіштерін бөліп көрсетеді; · профильді одан әрі іріктеу және оқыту рәсімдерінде қолданады.
Білімдер	1) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандарының негізгі міндеттері және олардың құзыреттері; Бағалау критерийлері: · негізгі функцияларды тізімдейді (қоңырауларды қабылдау, кеңес беру, деректер базасымен жұмыс істеу және т.б.); · міндеттерді сәтті орындау үшін қажетті кәсіби және жеке қасиеттерді сипаттайды; · байланыс орталығы мамандарының рөлдері мен жауапкершілік аймақтарын ажыратады. 2) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: · KPI-ді тізімдейді: AHT, FCR, CSAT, SLA және т.б.; · әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ді қолданады;

	· қорытынды жасайды және ауытқулар негізінде түзетуші іс-шараларды ұсынады. 3) талантты мамандарды тарту үшін компанияның оң имиджін жасау және қолдау әдістері; Бағалау критерийлері: · HR-брендті қалыптастыру құралдарын тізімдейді (әлеуметтік желілер, ішкі коммуникациялар, корпоративтік мәдениет және т.б.); · компания имиджінің үміткерлердің ынталандырылуына әсерін түсіндіреді; · үміткерлерді тартудың қолданылатын әдістерінің тиімділігін бағалайды. 4) Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасын; Бағалау критерийлері: · жұмыс уақытының ұзақтығы мен үзілістердің нормаларын біледі; · ҚР ЕК сәйкес міндетті үзілістерді және олардың ұзақтығын ескереді; · кестелерді жасау кезінде заңнамалық талаптарды қолданады; · еңбек заңнамасын бұзудың салдарын түсінеді
Кәсіби міндет (дағды 2)	Байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандар тобында тәлімгерлік процесін ұйымдастыру
Біліктіліктер	1) жаңа қызметкерлер үшін байланыс ақпарат орталығында бейімделу жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · жаңа қызметкердің дайындық деңгейін және лауазымдық міндеттерін ескере отырып, бейімделу жоспарын әзірлейді; · жоспарға негізгі кезеңдерді енгізеді: кіріспе нұсқаулық, білім базасымен танысу, тәлімгерлікпен оқыту, аралық тексерулер; · бейімделу іс-шараларының мерзімдерін, жауапты тұлғаларды және бейімделудің сәтті өтуін бағалау критерийлерін анықтайды. 2) қызметкерлердің жеке кәсіби даму жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · қызметкердің ағымдағы құзыреттерінің деңгейін бағалайды және даму аймақтарын анықтайды; · даму мақсаттарын, мерзімдерін және оқыту нысандарын (тренингтер, тәлімгерлік, өзін-өзі оқыту) анықтайды; · жоспарды қызметкермен келіседі және оның орындалуын бақылайды. 3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандарын қойылған мақсаттарға және байланыс ақпарат орталығының көрсеткіштеріне жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: · KPI-ді және жұмыс ерекшелігін ескере отырып, жеке және командалық мақсаттарды анықтайды; · әртүрлі ынталандыру тәсілдерін қолданады (мойындау, даму, жобаларға қатысу); · ынталандыру мен қатысуды қадағалайды, қажет болған жағдайда тәсілді түзетіп отырады. 4) бейімделу және оқыту процесінде мамандармен коммуникацияны құру; Бағалау критерийлері:

	· тұрақты кездесулер ұйымдастырады және бейімделу кезеңіндегі қызметкерлерге кері байланыс береді; · ашық, конструктивті қарым-қатынас тәсілдерін қолданады (белсенді тыңдау, нақтылау, эмпатия); · қызметкердің жеке ерекшеліктеріне байланысты коммуникация стилін түзетіп отырады.
Білімдер	1) коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · коммуникацияны дамытудың тиімді әдістерін атайды (тренингтер, рөлдік ойындар, коучинг, тәлімгерлік); · байланыс орталығында түрлі қызметкерлер үшін қандай әдістер қолданылатынын түсіндіреді; · жұмыс талдауы негізінде нақты коммуникативтік дағдыларды дамытудың қажеттілігін бағалайды. 2) мамандарды оқыту әдістері мен нысандары; Бағалау критерийлері: · оқыту нысандарын атайды (күндізгі, қашықтықтан, аралас, тәлімгерлік); · әдістерін сипаттайды (интерактивті дәрістер, кейстер, симуляциялар, жұмыс орнында оқыту); · оқыту мазмұны мен мақсаттарына байланысты әдіс таңдауды түсіндіреді 3) мамандарды материалдық емес ынталандырудың әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · материалдық емес ынталандыру тәсілдерін тізімдейді (мақтау, өсу мүмкіндіктері, жобаларға қатысу, сенім, тану); · бейімделу кезеңіндегі қызметкерлерге материалдық емес ынталандырудың әсер ету механизмдерін түсіндіреді; · қызметкердің дайындық деңгейіне және жеке ерекшеліктеріне байланысты ынталандырудың қолайлы тәсілдерін таңдайды. 4) кері байланыс алудың ішкі ережелерін; Бағалау критерийлері: · ұйымда бекітілген кері байланыс алу және беру арналары мен регламенттерін атайды; · кері байланысты жинау, талдау және беру процедураларын сипаттайды; · қызметкерлермен қарым-қатынас процесінде корпоративтік нормаларды сақтайды.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Өнімділік көрсеткіштеріндегі ауытқулар кезінде қызметкерлерді сүйемелдеу және жеке даму жоспарларын жасау
Біліктіліктер	1) өнімділік деректерін талдау, ауытқулар мен трендтерді анықтау; Бағалау критерийлері: · өнімділік көрсеткіштерін түсіндіреді (өтініштер саны, орташа өңдеу уақыты, қанағаттану деңгейі және т.б.); · деректерді талдау негізінде нормадан ауытқуларды және теріс/оң трендтерді анықтайды; · ауытқулар мен қызметкерлердің әрекеттері немесе сыртқы факторлар арасында себеп-салдарлық байланыстарды орнатады. 2) қызметкерлердің жеке кәсіби даму жоспарларын қалыптастыру;

	Бағалау критерийлері: · көрсеткіштерді талдау және кері байланыс негізінде даму аймақтарын анықтайды; · даму мақсаттарын әзірлейді, оқытудың қолайлы нысандары мен әдістерін таңдайды; · жоспарды қызметкермен келіседі және бақылау критерийлері мен орындау мерзімдерін белгілейді. 3) мамандарды қойылған мақсаттарға және байланыс ақпарат орталығының көрсеткіштеріне жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: · әрбір қызметкер үшін негізгі көрсеткіштердің мақсаттары мен маңызын түсіндіреді; · қызметкердің деңгейін және қажеттіліктерін ескере отырып, жеке ынталандыру тәсілдерін таңдайды; · тұрақты қолдау көрсетеді және қатысу динамикасын қадағалайды 4) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандарымен бірлескен міндеттерді орындау барысында коммуникацияны құру; Бағалау критерийлері: · жұмыс кездесулерін, брифингтерді, мақсаттар мен міндеттерді талқылауды ұйымдастырады; · дұрыс, конструктивті және ашық бағытталған коммуникацияны қолданады; · кері байланысты тыңдау және шешім қабылдау кезінде қызметкерлердің пікірлерін ескеру қабілетін көрсетеді.
Білімдер	1) бағалаудың түрлі әдістері және оларды ауытқуларды анықтау үшін қолдану; Бағалау критерийлері: · өнімділікті бағалау әдістерін тізімдейді (сандық метрикалар, бақылау, жазбаларды талдау және т.б.); · көрсеткішке байланысты бағалау әдістерін қалай қолдану керектігін түсіндіреді; · рұқсат етілген ауытқулардың шекараларын және "дабыл" сигналдарының іске қосылу критерийлерін анықтайды. 2) коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · коммуникацияны дамытудың тиімді әдістерін атайды (тренингтер, рөлдік ойындар, коучинг, тәлімгерлік); · байланыс орталығында түрлі қызметкерлер үшін қандай әдістер қолданылатынын түсіндіреді; · жұмыс талдауы негізінде нақты коммуникативтік дағдыларды дамытудың қажеттілігін бағалайды. 3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандарының негізгі міндеттері және олардың құзыреттері; Бағалау критерийлері: · әрбір маманның функционалын және жауапкершілігін сипаттайды; · міндеттерді бөлу және жұмысты бақылау кезінде құзыреттерді ескереді;

	• орындалатын міндеттердің қызметкерлердің біліктілігіне сәйкестігін талдайды; • бұзушылықтар мен сәйкессіздіктерді анықтау үшін міндеттер туралы білімдерді қолданады; • қызметкерлерді жұмыстың негізгі талаптары мен стандарттарына оқытады 4) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: • KPI-ді тізімдейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; • әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; • KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; • мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ді қолданады; • қорытынды жасайды және ауытқулар негізінде түзетуші іс-шараларды ұсынады. 5) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардан кері байланыс алу ережелері; Бағалау критерийлері: • кері байланыс алудың бекітілген ішкі арналарын сипаттайды (сауалнамалар, кездесулер, анонимді нысандар және т.б.); • кері байланысты жинау кезінде процедуралар мен этикалық нормаларды сақтайды; • алынған ақпаратты процестерді түзету және қызметкерлерді қолдау үшін қолданады. 6) іскерлік хат алмасу ережелері және кері байланысты жазбаша түрде беру; Бағалау критерийлері: • дұрыс іскерлік хат алмасудың және жазбаша кері байланыс форматтарының мысалдарын келтіреді; • іскерлік стильдің, құрылымның және қарым-қатынас этикасының нормаларын сақтайды; • жазбаша кері байланысты конструктивтілікті, нақтылықты және іс-әрекеттерге ұсыныстарды ескере отырып ресімдейді.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Топтың желілік қызметкерлерін бірыңғай білім базасының мазмұнындағы өзгерістермен таныстыру
Дағдылар	1) ақпаратты қызметкерлердің әртүрлі дайындық деңгейіне бейімдеу; Бағалау критерийлері: • топ қызметкерлерінің дайындық деңгейін және қажеттіліктерін анықтайды; • ақпаратты жеңілдетеді немесе толықтырады, оны әр деңгейге қолжетімді және түсінікті ете отырып; • аудиторияға байланысты ұсынудың әртүрлі форматтарын (схемалар, мысалдар, түсініктемелер) қолданады. 2) көрнекі және түсінікті оқу материалдарын (мысалы, нұсқаулықтар, бейнесабақтар, презентациялар) жасау; Бағалау критерийлері: • тақырып пен аудиторияға байланысты материалдар форматын таңдайды;

	· материалдарды көрнекі түрде түсінікті, құрылымдалған, сауатты ресімдейді; · материалдарға мысалдарды, схемаларды, кадамдық нұсқаулықтарды, өзектендірілген ақпаратты енгізеді. 3) тиімді нұсқаулықтар мен тренингтер өткізу, қызметкерлердің сұрақтарына жауап беру, оларды оқу процесіне тарту; Бағалау критерийлері: · оқытуды қолайлы нысанда (күндізгі нұсқаулық, онлайн-сессия және т.б.) ұйымдастырады; · материалды қолжетімді баяндайды, түсінікті сұрақтар, мысалдар, практика арқылы тексереді; · тартылуды ынталандырады, ыңғайлы оқу атмосферасын жасайды. 4) білім базасынан қажетті ақпаратты табу, қызметкерлерге оны қалай пайдалану керектігін түсіндіру және білім базасының өзектілігін қолдау; Бағалау критерийлері: · білім базасының құрылымы мен интерфейсінде бағдарланады, сүзгілерді, кілт сөздерді пайдаланады; · қызметкерлерге ақпаратты өз бетінше қалай табу керектігін көрсетеді; · ескірген деректерді өзектендіреді немесе жаңартуды бастайды, ақпараттың өзектілігін қадағалайды.
Білімдер	1) өзгерістермен таныстыру үшін ең қолайлы әдісті таңдау үшін оқытудың әртүрлі әдістемелері, оның ішінде нұсқаулықтар, тренингтер, тәлімгерлік; Бағалау критерийлері: · оқыту нысандары мен әдістерін (нұсқаулық, демонстрация, наставничество, бейнесабақтар және т.б.) тізімдейді; · қандай жағдайларда әртүрлі әдістемелер қолданылатынын түсіндіреді; · өзгерістер мазмұнын және топ құрамын ескере отырып, әдіс таңдауды негіздейді. 2) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері және олардың құзыреттілігі; Бағалау критерийлері: · әр маманның функционалын және жауапкершілігін сипаттайды; · міндеттерді бөлу кезінде және жұмысты бақылауда құзыреттіліктерді ескереді; · орындалатын міндеттердің қызметкерлердің біліктілігіне сәйкестігін талдайды; · бұзушылықтар мен сәйкессіздіктерді анықтау үшін міндеттер туралы білімді пайдаланады; · қызметкерлерді жұмыстың негізгі талаптары мен стандарттарына оқытады 3) ұйымның клиенттерге қызмет көрсету бойынша қолданыстағы ішкі және сыртқы регламенттері; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсетуге байланысты негізгі ішкі құжаттарды (сапа стандарттары, сценарийлер, регламенттер) атайды;

	· клиенттермен өзара әрекеттесуге қойылатын нормативтік талаптарды (қолданылатын болса) біледі; · оқу материалдарын дайындау кезінде және қызметкерлерге түсіндірулерде регламенттерді ескереді.
Кәсіби міндет (5-дағды)	Жаңа қызметкердің бейімделуін жеңілдету бойынша жұмыс жүргізу және тағылымдама кезеңі аяқталғаннан кейін тәлімгер жұмысының тиімділігін бағалауды жүргізу
Дағдылар	1) жаңа қызметкерлер үшін байланыс ақпараттық орталығында бейімделу жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · жаңа қызметкердің дайындық деңгейін және лауазымдық міндеттерін ескере отырып, бейімделу жоспарын әзірлейді; · жоспарға негізгі кезеңдерді: кіріспе нұсқаулық, білім базасымен танысу, тәлімгерлікпен оқыту, аралық тексерулерді енгізеді; · бейімделу іс-шараларының мерзімдерін, жауапты тұлғаларды және бейімделудің сәтті өтуін бағалау критерийлерін анықтайды. 2) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын қойылған мақсаттарға және байланыс ақпараттық орталығының көрсеткіштеріне жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: · КРІ және жұмыс ерекшеліктерін ескере отырып, жеке және командалық мақсаттарды анықтайды; · әртүрлі ынталандыру тәсілдерін (мойындау, даму, жобаларға қатысу) қолданады; · ынталандыру мен тартылуды қадағалайды, қажет болған жағдайда тәсілді түзетеді. 3) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен бейімделу және оқыту процесінде коммуникацияны құру; Бағалау критерийлері: · жұмыс кездесулерін, брифингтерді, мақсаттар мен міндеттерді талқылауды ұйымдастырады; · дұрыс, конструктивті және ашық бағытталған коммуникацияны қолданады; · кері байланысты тыңдау қабілетін көрсетеді және шешім қабылдау кезінде қызметкерлердің пікірлерін ескереді. 4) бейімделу, оқыту және тәлімгерлік процестерінің тиімділігін бағалау; Бағалау критерийлері: · тағылымдамашының үлгерімі мен тартылуы туралы деректерді (КРІ, тәлімгердің пікірлері, тесттер бойынша) жинайды; · бейімделу жоспарының қойылған мақсаттарға сәйкестігін талдайды; · тәлімгер қызметін тартылу, қолдау, кері байланыс сапасы, мерзімдерді сақтау критерийлері бойынша бағалайды; · бағалау нәтижелерін есеп/кері байланыс нысаны түрінде ресімдейді.
Білімдер	1) коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · коммуникацияны дамытудың тиімді әдістерін (тренингтер, рөлдік ойындар, коучинг, тәлімгерлік) атайды;

	· байланыс орталығында әртүрлі қызметкерлер үшін қандай әдістер қолданылатынын түсіндіреді; · жұмыс талдауы негізінде нақты коммуникативтік дағдыларды дамыту қажеттілігін бағалайды. 2) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері және олардың құзыреттілігі; Бағалау критерийлері: · әр маманның функционалын және жауапкершілігін сипаттайды; · міндеттерді бөлу кезінде және жұмысты бақылауда құзыреттіліктерді ескереді; · орындалатын міндеттердің қызметкерлердің біліктілігіне сәйкестігін талдайды; · бұзушылықтар мен сәйкессіздіктерді анықтау үшін міндеттер туралы білімді пайдаланады; · қызметкерлерді жұмыстың негізгі талаптары мен стандарттарына оқытады 3) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі және нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: · KPI-ді тізімдейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; · әр көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ді пайдаланады; · қорытынды жасайды және ауытқулар негізінде түзету әрекеттерін ұсынады. 4) мамандарды материалдық емес ынталандырудың әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · материалдық емес ынталандыру тәсілдерін (мақтау, өсу мүмкіндіктері, жобаларға қатысу, сенім, мойындау) тізімдейді; · бейімделу кезеңіндегі қызметкерлерге материалдық емес ынталандырудың әсер ету механизмдерін түсіндіреді; · дайындық деңгейіне және қызметкердің жеке ерекшеліктеріне байланысты ынталандырудың қолайлы тәсілдерін таңдайды. 5) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарынан кері байланыс алу ережелері Бағалау критерийлері: · ұйымда бекітілген кері байланыс нысандары мен арналарын (сауалнамалар, жеке кездесулер, сауалнама нысандары) біледі; · кері байланысты жинау және талдау регламентін сақтайды; · алынған деректерді бейімделу процесін түзету және тәлімгермен өзара әрекеттесу үшін пайдаланады.
Кәсіби міндет (6-дағды)	Ұйымда жаңа өнімдер мен қызметтер пайда болған (жаңартылған) кезде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарына сұраныс қалыптастыру және оқытуды ұйымдастыру
Дағдылар	1) білім мен дағдылардағы олқылықтарды анықтау, нақты мамандар мен бөлімшелер үшін оқыту қажеттілігін бағалау; Бағалау критерийлері:

	· операторлардың диалогтар мен есептердегі типтік қателерін қадағалайды; · қызмет көрсету сапасы бойынша деректерді (мысалы, клиенттердің бағалары, FCR, АНТ, SLA) талдайды; · жаңа өнімдерге/қызметтерге қызмет көрсету кезінде қиындық тудыратын тақырыптарды анықтайды; · супервайзерлер мен операторлардан жұмыстағы қиындықтар бойынша кері байланысты жинайды; · оқытуды қажет ететін қызметкерлер мен топтардың тізімін қалыптастырады. 2) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын оқыту жоспарын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · қадамдық оқыту жоспарын (тақырыптар, мерзімдер, жауаптылар, формат) құрады; · жоспарға жаңа, сондай-ақ жаңартылған тақырыптарды (регламенттер, скрипттер, өнімдер) енгізеді; · іске қосудың шұғылдығы немесе жұмыстағы қателер негізінде басым тақырыптарды бөледі; · жоспарды ауысым басшыларымен және тренинг бөлімімен келіседі; · операторлардың жұмыс кестесін (түнгі/ауысымдық топтарды қоса) ескереді. 3) мамандарды жұмыс орындарында оқытуды ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсету деңгейін төмендетпей қысқа оқу сессияларын (5–15 минут, ауысымға дейін/кейін) жоспарлайды; · жаңа өнімдерді/қызметтерді іске қоспас бұрын экспресс-брифингтер өткізеді; · тәжірибелі операторларды немесе супервайзерлерді тәлімгер ретінде тартады; · оқу материалдарын ішкі порталдарда немесе скрипттерде орналастырады; · оқытуға қатысуды бақылайды және оның өтуін тіркейді. 4) оқыту процестерінің тиімділігін бағалау; Бағалау критерийлері: · операторлар мен тәлімгерлерден кері байланысты жинайды және талдайды; · оқытудан кейінгі жұмыс сапасы көрсеткіштеріндегі өзгерістерді (қателерді азайту, NPS өсуі, консультациялардың сәттілігі) бағалайды; · оқытудан кейін бақылау сауалнамаларын, шағын тесттер немесе қоңырауларды тыңдауды өткізеді; · қайта оқытуды немесе материалдарды пысықтауды қажет ететін тақырыптарды анықтайды; · нәтижелерді есепке ресімдейді және оларды басшылықпен бөліседі.
Білімдер	1) ұйымның клиенттерге қызмет көрсету бойынша қолданыстағы регламенттері; Бағалау критерийлері: · КО жұмысына әсер ететін негізгі регламенттерді (сұрауларды өңдеу тәртібі, жауап беру мерзімдері, тексеру ережелері және т.б.) біледі;

	· стандартты және даулы жағдайларды шешу кезінде регламенттерді қолданады; · қажет болған жағдайда операторларға регламенттердің мазмұнын түсіндіреді; · регламенттердің жаңартуларын қадағалайды және бұл туралы әріптестеріне хабарлайды. 2) ұйымның өзекті қызметтері мен өнімдерінің толық көлемдегі тізбесі; Бағалау критерийлері: · ұйым көрсететін барлық қолданыстағы өнімдерді/қызметтерді тізімдейді; · клиентке қызмет көрсету шарттарын, тарифтерді, шектеулерді түсіндіреді; · кеңес беру және оқыту кезінде өзекті ақпаратты қолданады; · өнім желісі өзгерген кезде КО анықтамалық материалдарын жаңартады 3) аудитория ерекшеліктері мен ресурстарды ескере отырып, нақты оқыту міндеттері үшін әдістерді; Бағалау критерийлері: · КО форматын (микрооқыту, флеш-тренингтер, тәлімгерлік, геймификация) ескере отырып, оқыту әдістерін таңдайды; · оқытуға тәсілді таңдау кезінде операторлардың тәжірибесі мен жұмыс өтілін ескереді; · қолжетімді ресурстарды (интранет, чат-боттар, білім карточкалары) пайдаланады; · оқыту әдістерін ауысымдық және қашықтықтан жұмыс істеу жағдайларына бейімдейді; · қолданылатын әдістердің тиімділігін бағалайды және қажет болған жағдайда оларды өзгертеді.
Кәсіби міндет (7-дағды)	Жұмыс орындарында түзетуші оқыту әрекеттерін жүргізу
Дағдылар	1) бейімделу және оқыту процесінде байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен коммуникация құру; Бағалау критерийлері: · жұмыс кездесулерін, брифингтерді, мақсаттар мен міндеттерді талқылауды ұйымдастырады; · дұрыс, конструктивті және ашық бағытталған коммуникацияны қолданады; · кері байланысты тыңдау және шешім қабылдау кезінде қызметкерлердің пікірлерін ескеру қабілетін көрсетеді. 2) білім мен дағдылардағы олқылықтарды анықтау, қателердің себептерін анықтау және тиісті жеке оқыту іс-шараларын әзірлеу; Бағалау критерийлері: · қоңырау жазбалары, чаттар немесе сапа бойынша есептер арқылы қателердің себептерін талдайды; · маманмен бірлесіп типтік қателерді талдауды жүргізеді; · ненің меңгерілмегенін анықтайды (өнім туралы білім, скрипт кезеңі, коммуникация техникасы және т.б.);

	· түзетуші оқытудың жеке жоспарын әзірлейді (қысқа, практикаға бағытталған); · қолайлы форматты таңдайды: демонстрация, тәлімгерлік, шағын брифинг, карточка, жадынама және т.б. 3) жұмыстың дұрыс әдістерін көрсету, оқыту процесінде қолдау және кері байланыс беру; Бағалау критерийлері: · қызметкерге дұрыс әрекеттерді көрсетеді (скрипттер бойынша, жүйеде, диалогта); · қызметкерді жаңа білімді практикада қолдану процесінде сүйемелдейді (тыңдау, чатта сүйемелдеу және т.б.); · қызметкердің әрекеттерін нақты уақыт режимінде түзетеді; · конструктивті кері байланыс береді: ненің дұрыс жасалғанын, нені жақсарту керектігін көрсетеді; · қызметкерді жаңа білімді қолдануға және қайта жаттығуға ынталандырады
Білімдер	1) ересектерді оқыту принциптері, мысалы, дербестік, практикалық бағыттылық, мотивация және алдыңғы тәжірибені ескеру; Бағалау критерийлері: · ересектердің нәліктен практика мен нақты тәжірибе арқылы жақсырақ оқитынын түсіндіреді; · оқыту әдістерін таңдау кезінде қызметкердің дайындық деңгейін және бұрынғы тәжірибесін ескереді; · ересектердің оқыту мақсатын және оның өзі үшін пайдасын түсіну қажеттілігін біледі; · формальды тәсілден аулақ болады, оқытуды мағыналы және пайдалы етеді. 2) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · материалдық емес ынталандыру тәсілдерін тізімдейді (мақтау, өсу мүмкіндіктері, жобаларға қатысу, сенім, тану); · бейімделу кезеңінде материалдық емес ынталандырудың қызметкерлерге әсер ету механизмдерін түсіндіреді; · дайындық деңгейіне және қызметкердің жеке ерекшеліктеріне байланысты ынталандырудың қолайлы тәсілдерін таңдайды. 3) оқытудың жалпы принциптері, оның ішінде жоспарлау, ұйымдастыру, бақылау және нәтижелерді бағалау; Бағалау критерийлері: · уақыт пен міндеттерді ескере отырып, түзетуші оқытудың қысқаша жоспарын жасайды; · операциялық қызметке кедергі келтірмейтіндей етіп оқытуды ұйымдастырады; · нәтижелерді бағалау үшін бақылау сұрақтарын, тесттерді немесе бақылауды қолданады; · аралық нәтижелер негізінде оқытуға түзетулер енгізеді; · қызметкердің мінез-құлқындағы және нәтижелеріндегі өзгерістер бойынша оқытудың тиімділігін бағалайды.

Еңбек функциясы 4	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен сапасына қатысты клиенттердің қанағаттанушылығына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау жөніндегі қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау
Дағдылар	1) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; Бағалау критерийлері: · белгіленген стандарттар бойынша ақпараттық-анықтамалық қызметтердің сапасын талдайды; · регламенттер мен скрипттерден ауытқулардың сәйкессіздіктері мен себептерін анықтайды; · сараптама нәтижелері бойынша қорытындыларды ресімдейді (ауызша, жазбаша, аудио, чат-диалогтар); · клиенттік өтініштер мен тексерулер деректері негізінде ауытқуларды тергеуге қатысады; · сараптама негізінде сапаны жақсарту бойынша ұсыныстар береді. 2) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: · мамандардың әрекеттерін белгіленген қызмет көрсету стандарттарымен салыстырады; · чек-парақтарды, бақылау парақтарын, скрипттерді және ішкі регламенттерді қолданады; · стандарттардың бұзылуын анықтайды және олар туралы белгіленген тәртіппен хабарлайды; · сапа талаптарының сақталуы бойынша тұрақты есептерді қалыптастырады; · жүйелік бұзушылықтар анықталған кезде түзетуші әрекеттерді бастайды. 3) көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · іріктемелі бақылау жоспарын жасайды (тақырыптар, арналар, қызметкерлер бойынша); · өтініштердің іріктемесін анықтайды (уақыты, өнімдері, проблемалық аймақтары бойынша); · қоңырауларды, чаттарды, e-mail-ды және басқа арналарды тексеруді бастайды және бақылайды; · тексеру нәтижелерін ресімдейді және оларды негізгі көрсеткіштер бөлінісінде талдайды; · тексеру нәтижелерін мүдделі тараптарға (басшылар, мамандар) жеткізеді. 4) өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · сапа бойынша әдістемелік материалдарды әзірлейді және жаңартады (чек-парақтар, жадынамалар, нұсқаулықтар); · сапа стандарттарын қолдану бойынша түсіндірулер мен консультациялар жүргізеді;

	· мамандарды әдістемелік материалдарды дұрыс пайдалануға үйретеді; · құжаттарды өнімдердегі, қызметтердегі, скрипттердегі және өзара әрекеттесу арналарындағы өзгерістерге бейімдейді; · жұмыс орындарында және АЖ-да өзекті құжаттаманың болуын және қолжетімділігін бақылайды. 5) сапаны басқару және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: · сапа жүйесінің элементтерін әзірлейді немесе бейімдейді (бақылау, талдау, оқыту, жақсарту); · қызмет көрсету сапасының клиенттердің қанағаттанушылығы мен адалдығына әсерін талдайды; · кері байланыс және мониторинг деректері негізінде сапаны арттыру стратегияларын әзірлеуге қатысады; · клиенттік тәжірибені жақсарту арқылы бәсекелестік артықшылықтарды қамтамасыз ету бойынша шараларды ұсынады; · сапаға бірыңғай көзқарасты қамтамасыз ету үшін басқа бөлімшелермен өзара әрекеттеседі. 6) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестердің және қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: · клиенттік процестердегі сапаны бақылаудың негізгі нүктелерін анықтайды; · іріктемелі және жоспарлы бақылау рәсімдерін әзірлейді (арналар, міндеттер, көрсеткіштер бойынша); · операторлар мен процестердің тиімділігінің KPI және метрикалары бойынша деректерді талдайды; · процестердегі тар жерлерді анықтайды және түзетуші әрекеттерді ұсынады; · қызмет көрсету процестерін оңтайландыру бойынша талдамалық есептер мен ұсыныстар дайындайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: · «қызмет көрсету сапасы», «сапа стандарттары», «клиенттік тәжірибе», «адалдық» және т.б. ұғымдарын түсіндіреді; · қызмет көрсету саласындағы сапаның рөлі мен маңызын біледі; · кәсіби терминдерді есептерде және коммуникацияда дұрыс қолданады; · сапа түрлерін ажыратады (нақты, күтілетін, нормативтік). 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: · негізгі модельдерді тізімдейді (мысалы, PDCA, ISO, GAP моделі, Service Quality); · сапаны басқару кезеңдерінің логикасын түсіндіреді (жоспарлау, орындау, тексеру, түзету); · бақылау рәсімдерін әзірлеу кезінде модельдердің принциптерін қолданады; · модельдерді КО жұмыс жағдайларына бейімдейді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру принциптері;

	Бағалау критерийлері: • сапаның негізгі көрсеткіштерін біледі (CSAT, FCR, NPS, AHT, SLA және т.б.); • қандай метрикалар қанағаттанушылықты, жылдамдықты, толықтықты, дәлдікті көрсететінін түсіндіреді; • мақсатты мәндерді және рұқсат етілген ауытқулардың шекараларын анықтауға қатысады; • жеке және командалық жұмысты талдау кезінде көрсеткіштерді қолданады. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • бағалау әдістерін тізімдейді (тыңдау, тесттік қоңыраулар, клиенттердің кері байланысы, чек-парақтар, құпия сатып алушы); • әр әдістің артықшылықтары мен шектеулерін түсіндіреді; • мақсатқа байланысты әдісті таңдайды (персоналды бағалау, процесті тексеру, өзгерістерді енгізуді бағалау); • бірнеше әдіс негізінде кешенді бағалауды қолданады. 5) клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • шағымдарды тіркеу, жіктеу және өңдеу рәсімдерін біледі; • «шағымды жақсарту үшін ресурс ретінде» тәсілін қолданады; • шағымдарды талдауға және түзетуші іс-шараларды әзірлеуге қатысады; • тақырыптар мен арналар бойынша шағымдардың қайталануын қадағалайды. 6) байланыс ақпараттық орталығында қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау үшін мамандандырылған бағдарламалық камтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • сапаны бақылауға арналған БҚ-ны меңгерген (мысалы, NICE, Verint, Zendesk, CRM, WFO-платформалар); • өтініштерді іріктеу, бұзушылықтарды тіркеу, үрдістерді талдау үшін функционалды қолданады; • сапаны бақылау жүйелерінде есептер мен дашбордтарды ресімдейді; • бағдарламалар ішінде чек-парақтар үлгілерін және бағалау критерийлерін баптайды.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызметтің және оны құрайтын процестердің сапасының мақсатты көрсеткіштерін анықтау
Дағдылар	1) анықтамалық қызмет жұмысына қатысты деректерді жинау, талдау және түсіндіру; Бағалау критерийлері: • анықтамалық қызметтің жұмысы туралы деректерді жинайды (жауап беру уақыты, өзара әрекеттесу ұзақтығы, өтініш себебі, клиенттің бағасы және т.б.); • деректерді өңдеу үшін мамандандырылған БҚ-ны (CRM, WFO, BI-платформалар) қолданады; • негізгі үрдістерді, заңдылықтарды және нормадан ауытқуларды бөліп көрсетеді; • талдау негізінде негізделген қорытындылар жасайды және процестерді жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастырады;

	· нәтижелерді визуализациялау және деректерді түсіндіру арқылы талдамалық есептер дайындайды. 2) анықтамалық қызмет үшін нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) мақсаттарды анықтау, сондай-ақ оларға жету үшін тиісті міндеттерді тұжырымдау; Бағалау критерийлері: · мақсаттарды SMART форматында тұжырымдайды (мысалы: «3 ай ішінде CSAT-ты 78%-дан 85%-ға дейін арттыру»); · мақсаттарды нақты міндеттер мен әрекеттерге бөледі, оларды мерзімдер мен жауапты тұлғалар бойынша бөледі; · мақсаттарды корпоративтік стратегиямен және ағымдағы басымдықтармен сәйкестендіреді; · қызметкерлерге мақсаттардың маңыздылығын және олардың қызмет көрсетудің жалпы сапасына қосқан үлесін түсіндіреді; · нәтижелерге және КО жұмысындағы өзгерістерге байланысты мақсаттарды үнемі қайта қарайды. 3) нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) метрикаларды әзірлеу; Бағалау критерийлері: · процестердің тиімділігін бағалау үшін сапалық және сандық метрикаларды тұжырымдайды (мысалы: клиенттің орташа бағасы, қайталанған өтініштер саны, скрипттерді сақтау пайызы және т.б.); · метрикаларды мақсаттармен, бизнес-процестермен және клиенттердің күтулерімен сәйкестендіреді; · әр метрика бойынша деректерді жинау тәсілдерін және мерзімділігін анықтайды; · метрикалардың есептілікте, бақылауда және персоналды оқытуда қолданылуын қамтамасыз етеді; · метрикалардың өзектілігі мен қолданылуын тексереді, қажет болған жағдайда оларды бейімдейді. 4) көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеу және қолдану; Бағалау критерийлері: · клиенттік сервис және КО саласындағы өзекті трендтер мен үздік тәжірибелерді қадағалайды; · өз ұйымы шеңберінде сыртқы тәжірибені қолдану мүмкіндігін талдайды; · анықтамалық қызметтің ерекшеліктеріне тәсілдерді бейімдейді (ағымдағы процестер, ресурстар, өзара әрекеттесу арналары); · әдістер мен құралдарды енгізеді (мысалы, жақсартылған скрипттер, клиенттік сценарийлер, сұрақ-жауап сессиялары); · енгізілген тәжірибелердің нәтижелілігін бағалайды және қажет болған жағдайда түзетулер енгізеді. 5) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу және ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: · КО қызметкерлерінің сапа стандарттарының орындалуын тұрақты бақылауды жүргізеді;

	· белгіленген талаптардан ауытқулардың сәйкессіздіктері мен себептерін анықтайды; · стандартталған бағалау құралдарын қолданады (чек-парақтар, қоңырауларды бағалау, аудит үлгілері); · сараптама нәтижелерін корпоративтік талаптарға сәйкес ресімдейді; · түзетуші шараларды бастайды және олардың орындалуын қадағалайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: · «қызмет көрсету сапасы», «клиенттің қанағаттанушылығы», «адалдық», «қателер», «шағымдар», «сапа стандарты» терминдерін түсіндіреді; · қызмет көрсету сапасы, бизнес-процестердің тиімділігі және ұйымның беделі арасындағы өзара байланысты біледі; · терминологияны міндеттерді тұжырымдау, есептер және әріптестермен қарым-қатынас кезінде дұрыс қолданады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: · сапаны басқару модельдерінің принциптерін атайды және түсіндіреді (PDCA, TQM, GAP-моделі, ISO, 5S, Lean және т.б.); · сапаны жоспарлау және бақылау кезінде модельдердің жеке элементтерін қолданады; · мақсаттарды, стандарттарды және регламенттерді әзірлеу кезінде модельдердің принциптерін ескереді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру принциптері; Бағалау критерийлері: · КО-да сапаны бағалау үшін қандай көрсеткіштер қолданылатынын біледі (CSAT, NPS, FCR, АНТ, SLA, скриптті сақтау үлесі және т.б.); · көрсеткіштер мен клиенттік тәжірибе арасындағы байланысты түсінеді; · персоналдың әртүрлі санаттары үшін KPI таңдауға және әзірлеуге қатысады; · көрсеткіштерді қалыптастыру кезінде арналардың ерекшеліктерін (дауыс, чат, email) ескереді. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · бағалау әдістерін тізімдейді (сауалнамалар, анкеталар, «өтініштен кейінгі» сауалнамалар, құпия клиент, супервайзердің бағалауы, автоматты талдау және т.б.); · қандай әдістер әртүрлі мақсаттарға сәйкес келетінін түсіндіреді (білімді бақылау, клиенттің қабылдауын тексеру, әлсіз жерлерді анықтау); · бағалау әдістерін практикада қолданады; · бағалау нәтижелерін талдайды және қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызмет нәтижелерінің және оны құрайтын процестердің сапасына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру

Дағдылар	1) көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · қызметтердің көлемі мен ерекшеліктерін (арналар, тақырыптар, қызметкерлер) ескере отырып, іріктемелі тексерулер жоспарын жасайды; · тексерулердің мерзімділігі мен форматын (тыңдау, хат алмасу, клиенттерге сауалнама жүргізу және т.б.) анықтайды; · тексерулер кезінде сапаны бағалаудың чек-парақтарын, үлгілерін және стандарттарын пайдаланады; · тексеру нәтижелерін белгіленген нысанда ресімдейді; · анықталған ауытқуларды талдайды және түзету шаралары бойынша ұсыныстар қалыптастырады. 2) өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · әдістемелік материалдарды (нұсқаулықтар, үлгілер, бағалау алгоритмдері) әзірлейді және өзектендіреді; · жұмыс орындарында және АЖ-да құжаттаманың болуын, қолжетімділігін және өзектілігін бақылайды; · әдістемелік құжаттарды қолдану бойынша түсіндірулер мен нұсқаулықтар береді; · әртүрлі бөлімшелерде әдістемелік тәсілдердің келісілуін қамтамасыз етеді; · нормативтік құжаттамадағы өзгерістерді қадағалайды және жұмыс материалдарына түзетулер енгізеді. 3) сапаны басқару және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: · ақпараттық-анықтамалық қызметтердің сапасын басқару стратегиясын әзірлеуге қатысады; · сапаны бақылау, бағалау және жақсарту процестерін жүйе түрінде сипаттайды; · клиенттік сервистің сапасы негізінде ұйымның бәсекелестік артықшылықтарын талдайды; · сапаны жақсарту арқылы клиенттердің адалдығын арттыру бойынша шаралар ұсынады; · сапа жүйесін жұмыстың жалпы құрылымына біріктіру үшін басқа бөлімшелермен өзара әрекеттеседі. 4) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестердің және қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: · сапаны бақылау рәсімдерін әзірлейді: кезең-кезеңімен нұсқаулықтар, тексеру схемалары, бағалау критерийлері; · қызмет көрсету процестеріндегі бақылау нүктелерін анықтайды; · талдау әдістерін қолданады: жиынтық кестелер, орындау көрсеткіштері, ауытқулар; · бизнес-процестердің тиімсіз учаскелерін анықтайды және түзету әрекеттерін ұсынады;

	· бақылау нәтижелерін оқытуды жоспарлау және қызмет көрсетуді жақсарту үшін пайдаланады.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: · ұғымдарды түсіндіреді: қызмет сапасы, сапа стандарттары, клиенттің қанағаттануы, ауытқу, шағым; · ішкі және сыртқы сапа стандарттарын ажыратады; · терминдерді жұмыс құжаттарында және коммуникацияда мақсатына сай қолданады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: · сапаны басқару модельдерін атайды: PDCA, TQM, GAP, ISO және т.б.; · модельдердің кезеңдері мен қағидаттарын сипаттайды (мысалы, «жоспарла – орында – тексер – әрекет ет» циклі); · сапаны бақылауды және жақсартуды ұйымдастыру кезінде модельдердің элементтерін қолданады; · тәсілдерді КО жағдайларына бейімдейді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: · көрсеткіштер үшін SMART қағидаттарын біледі: нақтылық, өлшенетін, қолжетімділік және т.б.; · клиенттің қабылдауын көрсететін метрикаларды бөліп көрсетеді (CSAT, NPS, FCR); · КО әртүрлі процестері үшін көрсеткіштерді әзірлеуге қатысады (кіріс қоңыраулар, чат, e-mail); · негізделген мақсатты мәндерді белгілейді. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері, клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: · бағалау әдістерін тізімдейді: тыңдау, сауалнамалар, құпия клиент, өзін-өзі бақылау, автоматты талдау; · қашан және қандай әдістерді қолдану керектігін түсіндіреді; · шағымды өңдеу кезеңдерін біледі: тіркеу, жіктеу, талдау, жауап беру, түзету әрекеттері; · шағымдардың қайталануын және жүйелік қателерді талдауға қатысады. 5) байланыс ақпарат орталығында қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · қолданылатын БҚ-ны атайды (мысалы, CRM, NICE, Verint, Zendesk, WFO және т.б.); · тексеру нәтижелерін іріктеу, бағалау және тіркеу үшін БҚ-ны пайдаланады; · бағалау жүйелерінде чек-парақтар мен критерийлерді реттейді; · аналитикалық модульдерде есептер мен визуализацияларды қалыптастырады.

	6) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық стандарттар; Бағалау критерийлері: · негізгі стандарттардың мазмұнын біледі (мысалы, ГОСТ Р 56425, ISO 18295); · ішкі регламенттерді әзірлеу кезінде стандарттардың ережелерін қолданады; · стандарттардың әрқайсысының мағынасын және олардың КО практикасында қолданылуын түсіндіреді; · нормативтік актілердегі өзгерістерге сәйкес әдістемелік базаны өзектендіреді. 7) клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: · көрсеткіштерді тізімдейді: CSAT, NPS, CES, CSI және т.б.; · есептеу формулаларын және деректер көздерін біледі (сауалнамалар, анкеталар, автоматты жинау); · бөлімшелердің немесе қызметкерлердің жұмысын бағалауда көрсеткіштерді қолданады; · динамиканы және ауытқу себептерін талдайды. 8) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · KPI-ді тізімдейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; · әр көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ді пайдаланады; · қорытынды жасайды және ауытқулар негізінде түзету әрекеттерін ұсынады. 9) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін қолдану практикасы, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өндеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалану; Бағалау критерийлері: · бақылаудың негізгі нысандарын тізімдейді (чек-парақтар, аудиттер, супервайзерлердің бағалауы, өзін-өзі бақылау); · мақсаттарға байланысты бақылау әдістері мен тәсілдерін қолданады (оқыту, тексеру, талдау); · анықталған ауытқуларды тіркеу және талдау үшін бағдарламалық құралдарды пайдаланады; · бақылау нәтижелерін ішкі талаптарға сәйкес ресімдеуді қамтамасыз етеді; · бақылау нәтижелері бойынша жүйелі кері байланыс пен түзету әрекеттерін ұйымдастырады.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Шағымдардың туындау себептерін анықтау және оларды кейіннен талдау үшін шағымдық өтініштерді өндеу процесінің жұмыс істеуін үйлестіру және қамтамасыз ету
Дағдылар	1) ұйымның сапа бойынша талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау;

	Бағалау критерийлері: • мамандардың әрекеттерін корпоративтік стандарттармен және қызмет көрсету регламенттерімен салыстырады; • әртүрлі арналарда (қоңырау, чат, e-mail) скрипттердің, регламенттердің және рәсімдердің сақталуын тексереді; • ауытқулар мен бұзушылықтарды тіркейді, бақылау нәтижелерін белгіленген нысанда ресімдейді; • жауапты тұлғаларға тексеру нәтижелері және түзету әрекеттерінің қажеттілігі туралы хабарлайды; • анықталған сәйкессіздіктердің жойылуын қадағалайды. 2) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу; Бағалау критерийлері: • нақты қызмет көрсету процестері бойынша сапаны бақылау алгоритмдерін жасайды (кіріс өтініштер, бастапқы консультация, қайталанатын өтініштер және т.б.); • бақылау параметрлерін (чек-парақтар, бақылау нүктелері, бағалау шкалалары) таңдайды және тұжырымдайды; • рәсімдерді әртүрлі қызметтер мен байланыс арналарының ерекшеліктеріне бейімдейді; • бақылау рәсімдерін бағдарламалық шешімдерге (CRM, сапа жүйелері және т.б.) біріктіреді; • процестің басқа қатысушылары үшін рәсімдердің ыңғайлылығы мен қайталануын қамтамасыз етеді. 3) сапа саласындағы бизнес-процестердің тиімділігін және қызметкерлердің қызметін талдау; Бағалау критерийлері: • қызмет көрсету процестерін талдау үшін көрсеткіштерді (KPI) және бақылау нәтижелерін пайдаланады; • мамандардың жұмысындағы тар жерлерді, қайталанатын қателерді, бұзушылықтарды анықтайды; • нақты деректерді жоспарлы/нормативтік мәндермен салыстырады; • талдау негізінде процестерді жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастырады; • оңтайландыру бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды қамтитын талдамалық есептерді ресімдейді.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: • қызмет көрсету процестерін талдау үшін көрсеткіштерді (KPI) және бақылау нәтижелерін пайдаланады; • мамандардың жұмысындағы тар жерлерді, қайталанатын қателерді, бұзушылықтарды анықтайды; • нақты деректерді жоспарлы/нормативтік мәндермен салыстырады; • талдау негізінде процестерді жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастырады; • оңтайландыру бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды қамтитын талдамалық есептерді ресімдейді. 2) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері:

	• қолданылатын әдістерді тізімдейді: супервайзердің бағалауы, клиенттерге сауалнама жүргізу, "құпия сатып алушы", өзін-өзі бақылау, тыңдау; • бақылау мақсатына байланысты қолайлы әдісті таңдайды; • әр әдістің артықшылықтары мен шектеулерін біледі; • бағалау нәтижелерін талдау және кейіннен оқыту үшін пайдаланады. 3) клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • шағымды өңдеу кезеңдерін біледі: қабылдау, тіркеу, талдау, әрекет ету, себептерін жою; • шағымдардың маңыздылық дәрежесі мен бұзушылық түрі бойынша санаттарын ажыратады; • «шағымды жақсарту көзі ретінде» әдісін қолданады; • шағымдарды талдау негізінде рәсімдерді өзгерту және оқыту бойынша ұсыныстар қалыптастырады. 4) байланыс ақпарат орталығында қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • сапаны бақылау жүйелерін біледі және пайдаланады (мысалы: CRM-бақылау модульдері, NICE, Verint, Zendesk QA, Scorecards,); • чек-парақтар үлгілерімен, автоматты бақылау ережелерімен, бағалау скрипттерімен жұмыс істейді; • есептерді қалыптастыру үшін БҚ-дан деректерді алады және түсіндіреді; • бағдарламалық өнімдерде бақылаудың базалық параметрлерін реттейді (мысалы, шкалалар, KPI, бұзушылық триггерлері). 5) клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі көрсеткіштерді тізімдейді: CSAT, NPS, CES, CSI және т.б.; • деректерді жинау тәсілдерін біледі (өтініштен кейінгі сауалнамалар, e-mail-анкеталар, IVR-сауалнамалар, кері байланыс нысандары); • әр көрсеткіштің нені көрсететінін және оны қалай қолдану керектігін түсіндіреді; • қызмет көрсету сапасын бағалау және жақсарту аймақтарын анықтау үшін көрсеткіштер деректерін пайдаланады; • қанағаттану көрсеткіштерінің клиенттердің адалдығымен және ұстап қалуымен қалай байланысты екенін біледі.
Кәсіби міндет (5-дағды)	Клиенттерге қызмет көрсету сапасын тексеру негізінде клиенттерден кері байланыс, пікірлер мен тілектер жүйесін қолдау және жетілдіру
Дағдылар	1) ұйымның сапа бойынша талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: • мамандардың әрекеттерін белгіленген қызмет көрсету стандарттарымен (скрипттер, мерзімдер, қарым-қатынас тоны) салыстырады; • жазбаларды, өтініштерді және клиенттердің пікірлерін талдау негізінде бұзушылықтарды анықтайды; • тексеру нәтижелерін белгіленген рәсімдерге сәйкес құжаттайды;

	· анықталған сәйкессіздіктер туралы ақпаратты жауапты тұлғаларға беруді қамтамасыз етеді; · пікірлер мен шағымдардағы жүйелі ауытқулар негізінде түзету әрекеттерін бастайды. 2) сапаны басқару және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: · клиенттерден кері байланысты жинау, өңдеу және талдау жүйесін әзірлеуге және енгізуге қатысады; · пікірлерден, шағымдардан және тілектерден алынған ақпаратты қызмет көрсету сапасын бағалау жүйесіне біріктіреді; · кері байланысты талдау негізінде клиенттік тәжірибені жақсарту бойынша ұсыныстар тұжырымдайды; · кері байланыс нәтижелерін негізгі тиімділік көрсеткіштерімен (KPI, CSI, NPS) сәйкестендіреді; · пікірлер жүйесін КО бәсекелестік артықшылықтарын арттыру көзі ретінде пайдаланады. 3) кері байланысты жинау бойынша бизнес-процестің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: · кері байланыстың толық қамтылуын бағалайды (қызмет көрсетілгеннен кейін пікір қалдырған клиенттердің үлесі); · пікірлерді алу процесіндегі әлсіз тұстарды анықтайды (төмен жауап, маңызды емес сұрақтар, қайталау); · кері байланысты алудың әртүрлі арналарының тиімділігін салыстырады (IVR, SMS, e-mail, қосымшадағы сауалнама және т.б.); · жинау процесінде оңтайландыруды ұсынады (тұжырымдарды, арналарды, сауалнамаларды іске қосу триггерлерін өзгерту); · жиналған ақпаратты талдаудың тұрақтылығы мен жүйелілігін қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · негізгі метрикаларды біледі: CSAT, NPS, FCR, CES және т.б.; · әдістерді қолданады: сауалнама жүргізу, онлайн-сауалнамалар, өтініштен кейін пікірлер жинау; · мақсатқа байланысты өлшеудің қолайлы әдістерін таңдайды (қанағаттануды зерттеу, қателерді анықтау, адалдықты арттыру); · сапаны субъективті және объективті бағалау арасындағы айырмашылықты түсінеді; · бағалау нәтижелерін түзету шараларын жоспарлау үшін пайдаланады. 2) клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: · шағыммен жұмыс істеу алгоритмін біледі: қабылдау, тіркеу, талдау, жауап беру, себебін жою; · сыни және сыни емес шағымдарды ажыратады; · қызмет көрсетудегі жүйелік проблемаларды анықтау үшін шағымдарды талдауға қатысады; · қайталанатын шағымдардың алдын алу бойынша ұсыныстар қалыптастырады;

	· барлық өтініштердің тиісті ақпараттық жүйелерде тіркелуін қамтамасыз етеді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық стандарттар; Бағалау критерийлері: · негізгі нормативтік құжаттарды тізімдейді (мысалы, ГОСТ Р 56425-2015, ISO 18295 және т.б.); · клиенттік сервиспен байланысты стандарттардың мазмұнын түсіндіреді; · сапаны бақылау және кері байланысты жинау процестерін ұйымдастыруға қойылатын талаптарды біледі; · ішкі нұсқаулықтар мен регламенттерді әзірлеу кезінде құжаттардың ережелерін қолданады; · нормативтік базадағы өзгерістерді қадағалайды және ішкі құжаттарды өзектендіру бойынша ұсыныстар енгізеді. 4) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін қолдану практикасы, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалану; Бағалау критерийлері: · КО-да қолданылатын бақылау нысандары мен әдістерін тізімдейді (чек-парақтар, сауалнамалар, қоңырауларды бағалау, шағымдар, өзін-өзі бақылау және т.б.); · ауытқуларды талдау үшін құралдар мен БҚ-ны (мысалы, NICE, Verint, Zendesk QA, Power BI, Excel және т.б.) пайдаланады; · бақылау жүйелерінде базалық параметрлерді реттейді (триггерлер, шкалалар, есеп үлгілері); · ауытқуларды талдау нәтижелерін құрылымдалған түрде ресімдейді (кестелер, есептер, диаграммалар); · талдау қорытындыларын бизнес-процестерді және кері байланысты жинау жүйесін бейімдеу үшін қолданады.
Қосымша енбек функциясы	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және осы ұсыныстарды жоғары тұрған басшылыққа ұсыну
Кәсіби міндет (1-дағды)	Жеке топтар деңгейінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, әр қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау
Дағдылар	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің тиімділігін, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларын талдау; Бағалау критерийлері: · ұйымдастырушылық және техникалық аспектілер бойынша деректерді жинауды жүргізеді (жүйелердің қолжетімділігі, регламенттерді сақтау, жүктеме); · топтар немесе қызметкерлер арасында тиімділік көрсеткіштерінде (АНТ, FCR, SLA, CSAT және т.б.) ауытқуларды анықтайды; · қызметкерлердің жұмыс жағдайларын олардың қызметінің нәтижелерімен салыстырады;

	· қызмет көрсету сапасына қандай жағдайлар әсер ететінін анықтайды (ескірген БҚ, әлсіз техникалық қолдау, ақпараттандырудың жеткіліксіздігі және т.б.); · жағдайлар мен процестерді жақсарту бойынша негізделген ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректерді жинау әдістерін қолдану; Бағалау критерийлері: · операторлардың жұмысы туралы ақпарат жинау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді және мониторинг жүйелерін (CRM, WFM, BI-құралдары) пайдаланады; · берілген параметрлер бойынша есептер мен жүктемелерді баптайды (жауап беру уақыты, орташа ұзақтығы, өтініштер саны және т.б.); · сауалнама, анкета жүргізу, сөйлесу жазбаларын талдау әдістерін қолданады; · деректердің дұрыстығы мен репрезентативтілігін қамтамасыз етеді; · деректерді жинау процесін ішкі регламенттерге сәйкес құжаттандырады. 3) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибе технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу; Бағалау критерийлері: · КО саласындағы трендтер мен инновацияларды (чат-боттар, омниканалдылық, RPA, өзіне-өзі қызмет көрсету) қадағалайды; · жаңа технологиялардың орталықтың ағымдағы жұмыс жағдайларына қолданылуын талдайды; · технологияларды енгізудің орындылығын (тиімділігі, шығындары, қызмет көрсету сапасына әсері бойынша) негіздейді; · пилоттық енгізулерге немесе тестілеулерге қатысады; · енгізу нәтижелерін және олардың KPI-ге әсерін тіркейді және ұсынады.
Білімдер	1) психология және персоналды басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · оператордың мотивациясы мен эмоционалдық жағдайының қызмет көрсету сапасына әсерін түсіндіреді; · қашықтықтан жұмыс істеуде бақылау және мінез-құлықты бағалау әдістерін қолданады; · конструктивті қарым-қатынас қағидаттарын ескере отырып, әріптестермен өзара әрекеттеседі; · материалдық емес ынталандырудың базалық әдістерін біледі. 2) өзгерістерді басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізу кезеңдерін (бастамашылық ету, жоспарлау, іске асыру, сүйемелдеу) түсіндіреді; · ықтимал тәуекелдерді және персонал тарапынан өзгерістерге қарсылықты тұжырымдайды; · өтпелі кезеңдерде персоналды қолдау бойынша іс-шараларды (оқыту, сүйемелдеу, өзгерістердің мақсаттарын түсіндіру) ұсынады; · енгізілген өзгерістердің нәтижесін қалай талдау керектігін біледі. 3) іскерлік этикет және кәсіби өзара іс-қимыл негіздері;

	Бағалау критерийлері: · ауызша және жазбаша нысанда ресми-іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтайды; · әріптестермен және басшылықпен конструктивті жұмыс қарым-қатынастарын құрады; · ұсыныстарды ресімдеу кезінде іскерлік лексиканы және форматтарды пайдаланады; · бағалау нәтижелерін ұсынған кезде дұрыс қарым-қатынас нысандарын қолданады. 4) ақпарат жинау әдістері; Бағалау критерийлері: · жинау әдістерін тізбектейді: сұхбат, сауалнама, бақылау, жүйелік журналдарды талдау; · мақсаттар мен аудиторияға байланысты қолайлы әдісті таңдайды; · деректерді жинау және өңдеу үшін цифрлық құралдарды қолданады; · нәтижелерді құрылымдалған нысанда ресімдейді. 5) нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу қағидаттары мен ережелері; Бағалау критерийлері: · регламенттерді, стандарттарды және ішкі ережелерді оқиды және түсіндіреді; · нормативтік, әдістемелік және техникалық құжаттарды ажыратады; · құжаттардың ережелерін өз қызметінде қолданады; · әдістемелік базаны әзірлеуге немесе түзетуге қатысады. 6) процесс регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар; Бағалау критерийлері: · регламенттің құрылымын (мақсаты, қолданылу саласы, рәсімдері, жауапкершілігі, бақылауы) біледі; · құжатты ресімдеу бойынша талаптарды (анықтық, дәлдік, біркелкілік) сақтайды; · іс-әрекеттердің нақты тәртібін көрсететін рәсімдерді тұжырымдайды; · регламентті жұмыстың нақты практикасымен сәйкестендіреді. 7) процестерді жетілдіру әдістері; Бағалау критерийлері: · процестерді талдау әдістерін тізбектейді; · проблемалық учаскелерді және уақыт/ресурстар шығындарын анықтайды; · оңтайландырудың негізделген жолдарын ұсынады; · ұсыныстарды жақсарту жобалары түрінде ресімдейді 8) жинақталған ақпараттың дұрыстығын бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · ақпараттың бастапқы және қайталама көздерін ажыратады; · деректерді қайшылықсыздығына, толықтығына және өзектілігіне тексереді; · әртүрлі көздерден алынған ақпаратты айқаспалы тексеруді қолданады; · қорытындыларды ұсынған кезде ықтимал бұрмалауларды көрсетеді 9) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі және нысаналы мәндері;

	Бағалау критерийлері: · KPI-ді тізбектейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; · әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ді пайдаланады; · қорытындылар жасайды және ауытқулар негізінде түзетуші іс-әрекеттерді ұсынады. 10) процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · тиімділік критерийлерін біледі: шығындар/нәтиже, орындау уақыты, клиенттердің/қызметкерлердің қанағаттануы; · сандық және сапалық бағалау әдістерін (KPI, сауалнамалар, бенчмарктармен салыстыру) қолданады; · регламенттердегі өзгерістердің өнімділікке және сапаға әсерін талдайды; · нәтижелерді аналитикалық жазбалар мен ұсыныстар түрінде ресімдейді.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету тиімділігін арттыру үшін жаңа міндеттерді шешу әдістерін құрастыру
Дағдылар	1) енгізілетін ұсыныстардың тиімділігін негіздеу үшін презентациялық және ақпараттық-талдамалық материалдарды, мақалаларды, анықтамаларды құрастыру; Бағалау критерийлері: · проблеманы және оны шешу жолдарын көрсететін ақпаратты іріктейді және құрылымдайды; · корпоративтік стандарттарға сәйкес мәтіндік және графикалық материалдарды ресімдейді; · дәлелдеу үшін сенімді деректерді (KPI, мысалдар, клиенттердің кері байланысы) пайдаланады; · нысаналы аудиторияға (басшылық, әріптестер, сыртқы серіктестер) түсінікті құжаттарды жасайды; · материалдарды баяндама, презентация немесе жазбаша талдау форматына бейімдейді. 2) көпшілік алдында сөз сөйлеуді жүргізу; Бағалау критерийлері: · баяндаманың логикалық құрылымын (кіріспе, негіздеме, қорытындылар, ұсыныстар) құрады; · ақпаратты аудитория деңгейін ескере отырып, анық тұжырымдайды; · көрнекі материалдарды (слайдтар, диаграммалар, схемалар) пайдаланады; · сұрақтарға жауап береді, өз ұсыныстарын дәлелді қорғайды; · кәсіби қарым-қатынас, этика нормаларын және уақыт регламентін сақтайды. 3) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибе технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу; Бағалау критерийлері: · КО саласындағы трендтер мен инновацияларды (чат-боттар, омниканалдылық, RPA, өзіне-өзі қызмет көрсету) қадағалайды;

	· жаңа технологиялардың орталықтың ағымдағы жұмыс жағдайларына қолданылуын талдайды; · технологияларды енгізудің орындылығын (тиімділігі, шығындары, қызмет көрсету сапасына әсері бойынша) негіздейді; · пилоттық енгізулерге немесе тестілеулерге қатысады; · енгізу нәтижелерін және олардың KPI-ге әсерін тіркейді және ұсынады 4) әзірленген ұсыныстарды сандық және сапалық көрсеткіштерді пайдалана отырып негіздеу; Бағалау критерийлері: · ұсынылатын өзгерістердің әсерін көрсету үшін KPI-ді (мысалы: АНТ, FCR, CSAT, SLA) пайдаланады; · сапалық деректерді (клиенттердің кері байланысы, шағымдар, сараптамалық пікірлер) қолданады; · ұсыныстардың өнімділікке, қызмет көрсету сапасына, клиенттердің қанағаттануына қалай әсер ететінін көрсетеді; · негіздемені кестелер, салыстырулар, аналитикалық қорытындылар түрінде ресімдейді; · логикаға, сенімді деректерге және ұйымдастырушылық мақсаттарға сәйкестікке негізделген қорытындылар жасайды.
Білімдер	1) өзгерістерді басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізу кезеңдерін (бастамашылық ету, жоспарлау, іске асыру, сүйемелдеу) тізбектейді; · қызметкерлердің өзгерістерге ықтимал реакцияларын және қарсылықты төмендету тәсілдерін түсіндіреді; · өзгерістерді қолдау құралдарын (ақпараттандыру, оқыту, бейімдеу, сүйемелдеу) біледі; · осы білімдерді жақсарту бойынша ұсыныстарды дайындау және өзгерістер жобаларына қатысу кезінде қолданады 2) іскерлік этикет және кәсіби өзара іс-қимыл негіздері; Бағалау критерийлері: · іскерлік қарым-қатынас нормаларын (жазбаша және ауызша) сақтайды; · іскерлік ұсыныстарды дұрыс және дәлелді тұжырымдайды; · әріптестермен және басшылықпен конструктивті өзара іс-қимылды қолдайды; · ресми материалдарды құрастыру және сөз сөйлеу кезінде корпоративтік мәдениет пен ережелерді ескереді 3) нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу қағидаттары мен ережелері; Бағалау критерийлері: · регламенттерді, стандарттарды және ішкі ережелерді оқиды және түсіндіреді; · нормативтік, әдістемелік және техникалық құжаттарды ажыратады; · құжаттардың ережелерін өз қызметінде қолданады; · базаны әзірлеуге немесе түзетуге қатысады 4) процесс регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар Бағалау критерийлері:

	· регламенттің құрылымын (мақсаты, қолданылу саласы, рәсімдері, жауапкершілігі, бақылауы) біледі; · құжатты ресімдеу бойынша талаптарды (анықтық, дәлдік, біркелкілік) сақтайды; · іс-әрекеттердің нақты тәртібін көрсететін рәсімдерді тұжырымдайды; · регламентті жұмыстың нақты практикасымен сәйкестендіреді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білімі болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді таңу шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Ақпараттық білімді таңу шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреті мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын таңу	
Еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Қызметкерлерге күнделікті міндеттерді анықтау және жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу
Дағдылар	1) міндеттерді қою және орындалуын бақылау процесінде орындаушылармен коммуникацияны құру; Бағалау критерийлері: · қабылдаудың жеке ерекшеліктерін ескере отырып, қызметкерлермен байланыс орнатады; · міндетті орындау процесінде кері байланысты қолдайды; · коммуникацияда іскерлік және конструктивті тонды қолданады; · эмоционалды қысымсыз міндеттің мәнін түсіндіру қабілетін көрсетеді; · міндеттердегі немесе мерзімдердегі өзгерістер туралы уақтылы хабарлайды. 2) екіұштылық пен түсінбеушілікті болдырмай, міндеттерді тұжырымдау; Бағалау критерийлері: · мақсаттар мен мерзімдердің нақты тұжырымдамаларын қолданады; · міндеттерді қоюдың құрылымдалған әдістерін қолданады (SMART, CLEAR және т.б.); · бұлыңғыр терминдер мен екіұшты өрнектерді қолданудан аулақ болады; · қызметкердің міндетті түсінгенін тексереді (нақтылаушы сұрақтар арқылы); · орындау үшін барлық қажетті материалдар мен нұсқаулықтарды береді. 3) міндеттердің орындалуын талдау, қол жеткізілген нәтижелерді бағалау және проблемалық аймақтарды анықтау; Бағалау критерийлері:

	· нақты нәтижелерді белгіленген KPI-мен салыстырады; · орындалуын бағалау үшін аналитикалық құралдарды немесе есептерді қолданады; · жоспардан ауытқуларды және олардың туындау себептерін анықтайды; · талдау негізінде қорытындылар жасайды; · проблемалық аймақтарды жою бойынша нақты шараларды ұсынады. 4) қызметкерлер арасында олардың құзыреттілігі мен жұмыс жүктемесін ескере отырып, міндеттерді бөлу; Бағалау критерийлері: · әр қызметкерге түсетін ағымдағы жүктемені бағалайды; · орындаушылардың біліктілігін, тәжірибесін және күшті жақтарын ескереді; · басымдықтарды бөле отырып, міндеттерді негізді түрде тапсырады; · жоспарлау құралдарын немесе жүктеме диаграммаларын қолданады; · командадағы жұмыс міндеттерінің теңгерімін сақтайды. 5) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдау және қолдану; Бағалау критерийлері: · жанжалдың себебін анықтайды (фактілер бойынша, эмоциясыз); · тиісті әдістерді қолданады: келіссөздер, медиативті тәсіл, ымыра; · жанжалдарды шешу кезінде екі жақтың да ұстанымдарын құрметтейді; · қатысушыларды қанағаттандыратын шешім нұсқаларын ұсынады; · ұжымда жанжалдың ушығуына жол бермейді.
Білімдер	1) міндеттерді тиімді қою үшін SMART, CLEAR, FAST сияқты түрлі әдістемелерді; Бағалау критерийлері: · әрбір әдістеменің негізгі қағидаттары мен элементтерін атайды; · әрбір әдістемені қандай жағдайларда және қалай қолдану керектігін түсіндіреді; · көрсетілген әдістемелер бойынша міндеттерді қою мысалдарын келтіре алады; · әдістемелерді практикалық кейстер мен симуляцияларда қолданады. 2) жұмыс нәтижелерін бағалау үшін тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталық операторлары үшін негізгі KPI-ларды тізімдейді (жауап беру уақыты, FCR, CSAT және т.б.); · KPI-дың қызмет көрсету сапасымен өзара байланысын түсінеді; · KPI бойынша жұмыс нәтижелері қалай бағаланатынын түсіндіре алады; · команда жұмысын талдау кезінде KPI білімін қолданады. 3) іскерлік қарым-қатынас ережелерін және сөйлеу этикетін; Бағалау критерийлері: · іскерлік қарым-қатынас нормаларын ауызша және жазбаша түрде қолданады; · іскерлік хат алмасу құрылымын сақтайды; · қарым-қатынаста субординацияны және корпоративтік мәдениетті ескереді;

	· өтініштерді, ескертулерді және ұсыныстарды дұрыс тұжырымдай алады. 4) кәсіпорында құжаттарды ресімдеудің ішкі стандарттарын; Бағалау критерийлері: · корпоративтік үлгілер мен стильдерді қолданады; · іскерлік құжаттамаға қойылатын құрылым мен талаптарды сақтайды; · есептерді кәсіпорын нормаларына сәйкес ресімдейді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ сотталғандығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді таңу шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді таңу шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Қолданылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділікпен ДҚ; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (3-дағды)	Смена ішінде клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардың жұмысындағы үзілістер кестесін жасау және түзету
Біліктіліктер	1) өтініштер саны, өңдеу уақыты туралы деректерді талдау және үзілістер кестесін оңтайландыру үшін ең жоғары жүктемелерді болжау; Бағалау критерийлері: · есептермен және аналитикалық құралдармен жұмыс істейді (мысалы, ACD, CRM, Excel); · өтініштердегі заңдылықтарды анықтайды (сағаттар, апта күндері және т.б. бойынша); · тарихи деректер негізінде негізделген болжамдар жасайды; · жүктемеге әсер ететін сыртқы және ішкі факторларды ескереді (акциялар, ауа райы жағдайлары және т.б.); · болжамды графиктер, кестелер немесе диаграммалар түрінде ұсынады. 2) әртүрлі факторларды (жұмыс кестесі, мамандар саны, өтініштерді өңдеу уақыты) ескере отырып, үзілістер кестесін жасау; Бағалау критерийлері: · ауысым кестесін және әр маманның жұмыс уақытын ескереді; · желідегі операторлардың ең аз санына қойылатын талаптарды сақтайды;

	· үзілістерді біркелкі бөледі, жеке сағаттардың шамадан тыс жүктелуіне жол бермейді; · кестені шектеулері бар мамандардың болуына бейімдейді (толық емес жұмыспен қамту, арнайы жағдайлар); · кестені қызметкерлерге түсінікті және қолжетімді түрде ұсынады. 3) ағымдағы кестені талдау, тар жерлерді анықтау және жұмыс тиімділігін арттыру үшін оны оңтайландыру; Бағалау критерийлері: · ағымдағы кестенің тиімділігін бағалайды (мысалы, SLA, орташа жүктеме бойынша); · шамадан тыс жүктеме және жеткіліксіз жүктеме сағаттарын анықтайды; · фактілер мен есептеулер негізінде нақты түзетулерді ұсынады; · жақсартуларды енгізеді және өзгерістерден кейінгі нәтижені қадағалайды; · кестені түзету кезінде қызметкерлердің пікірін ескереді 4) кестелерді жасау үшін әртүрлі құралдарды пайдалану; Бағалау критерийлері: · Excel, Google Sheets, Workforce Management-жүйелерін және т.б. пайдаланады; · есептеулерді автоматтандыру үшін формулалар мен үлгілерді қолданады; · ауысым үлгілерімен және кесте үлгілерімен жұмыс істей біледі; · құралдарды байланыс орталығының қажеттіліктеріне бейімдейді; қорытынды кестенің дәлдігі мен қолжетімділігін қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасы; Бағалау критерийлері: · жұмыс уақыты мен үзілістердің ұзақтығы нормаларын біледі; · ҚР ЕК сәйкес міндетті үзілістерді және олардың ұзақтығын ескереді; · кестелерді жасау кезінде заңнамалық талаптарды қолданады; · еңбек заңнамасын бұзудың салдарын түсінеді 2) жұмысты тиімді ұйымдастыру қағидаттарын, үзілістердің оңтайлы ұзақтығын және оларды ауысым ішінде бөлуді есептеу үшін еңбекті нормалау әдістерін; Бағалау критерийлері: · өтініштерге қызмет көрсетуге арналған уақыт нормаларын есептеудің негізгі әдістерін біледі; · демалуға және қалпына келтіруге уақыт бөлу тәсілдерін түсінеді; · «еңбек сыйымдылығы», «өнімділік», «еңбек және демалыс режимі» ұғымдарын қолданады; · үзілістердің ұзақтығы мен жиілігін есептеуді негіздей алады. 3) кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымын; Бағалау критерийлері: · бөлімшедегі функциялар мен рөлдердің бөлінуін біледі; · кестедегі бағыныстылық пен өзара әрекеттесу ерекшеліктерін ескереді; · қызмет көрсетуге қандай лауазымдар мен мамандар санаттары қатысатынын түсінеді; · кестені іргелес бөлімшелердің басшыларымен келіседі

	4) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардың жұмысындағы кесте мен үзілістерді қалыптастыру процесінің негіздерін; Бағалау критерийлері: • кестені қалыптастыру кезеңдерін біледі: деректерді жинау, талдау, жасау, бекіту; • мақсаттарды түсінеді - жүктеме теңгерімі, заңнаманы сақтау, қызметкерлердің жайлылығы; • динамикалық трафик жағдайында жоспарлаудың жалпы қағидаттарын біледі; • кестенің құрылымын және оны құру логикасын түсіндіре алады 5) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардың жүктемесін бөлу әдістемесін; Бағалау критерийлері: • жүктемені біркелкі бөлу әдістерін біледі (уақыт бойынша тең, өтініштер саны бойынша және т.б.); • қызметкерлердің құзыреттілігін, өнімділігін және мамандануын ескереді; • пик сағаттарында адаптивті бөлуге тәсілдерді қолданады; • бір мамандардың шамадан тыс жүктелуіне және басқаларының бос тұруына қалай жол бермеу керектігін түсінеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді таңу шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Информалды білімді таңу шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) информалды білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 7)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобы жұмысының негізгі көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу
Дағдылар	1) статистикалық деректерді түсіндіру, заңдылықтарды, үрдістерді және ауытқуларды анықтау; Бағалау критерийлері: • есептік деректердегі қайталанатын үрдістерді анықтайды;

	· нормадан ауытқуларды және статистикалық ауытқуларды анықтайды; · көрсеткіштерді кезеңдер немесе топтар арасында салыстырады; · деректерді талдау нәтижелері бойынша қорытындыларды тұжырымдайды; · статистикалық ақпаратты шешім қабылдау үшін қолданады. 2) әртүрлі дереккөздерден (журналдар, дерекқорлар, сауалнамалар) деректерді жинау, оларды өңдеу және талдауға дайындау; Бағалау критерийлері: · тиісті деректер көздерін сәйкестендіреді және іріктейді; · деректерді әртүрлі жүйелерден (CRM, базалар, сауалнамалар және т.б.) шығарып алады; · талдау үшін деректерді реттейді және пішімдейді; · деректерді толықтығы мен дұрыстығына тексереді; · бірнеше дереккөзден алынған деректерді бірыңғай массивке біріктіреді. 3) ақпараттық деректердің үлкен массивімен жұмыс істеу; Бағалау критерийлері: · деректердің үлкен көлемін сұрыптайды және сүзеді; · электрондық кестелерді және үлкен деректерді талдау құралдарын пайдаланады; · формулалар мен автоматтандыруды пайдалана отырып, ақпаратты өңдеуді оңтайландырады; · үлкен кестелермен жұмыс істеу кезінде қателер санын азайтады; · өңдеу нәтижелерінің дәлдігі мен сенімділігін тексереді. 4) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау; Бағалау критерийлері: · қызметкерлердің ауысымда болуын бақылайды және тапсырмалардың мерзімдері мен басымдықтары бойынша орындалуын бақылайды; · кешігулердің немесе қателердің себептерін талдайды; · мерзімдердің бұзылуын тіркейді және түзету әрекеттерін бастайды; · тапсырмалардың орындалу сапасын және стандарттарға сәйкестігін бағалайды; · тапсырмаларды орындамау тәуекелдері туралы басшылыққа немесе әріптестерге хабарлайды. 5) деректерді жинау, өңдеу, талдау және визуализациялау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану (Excel, Google Sheets, мамандандырылған аналитикалық құралдар). Бағалау критерийлері: · ақпаратты өңдеу үшін Excel, Google Sheets және аналогтарын қолданады; · жинақ кестелерін, графиктер мен диаграммаларды құрады; · есеп беру үлгілерін және қайталанатын операцияларды автоматтандыруды реттейді; · деректерді жүйелер арасында импорттайды және экспорттайды; · мамандандырылған аналитикалық бағдарламаларды пайдаланады (қолжетімділік болған жағдайда).

Білімдер	1) CRM-жүйелерінің жұмыс істеу қағидаттарын және оларды деректерді жинау мен талдау үшін пайдалана білу; Бағалау критерийлері: • CRM-жүйесінің жұмыс істеу қағидаттарын түсіндіреді; • CRM интерфейсі бойынша шарлайды және қажетті ақпаратты табады; • CRM-нен статистиканы жүктеп алады және өңдейді; • операторлар жұмысының сапасын бағалау үшін CRM-ді қолданады; • CRM-ді пайдалану кезінде деректерді жинау ерекшеліктерін ескереді. 2) ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесін және нысаналы мәндерін; Бағалау критерийлері: • байланыс-орталықта қолданылатын KPI-ді тізіп көрсетеді (АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.); • әр көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді (АНТ, CSAT, FCR және т.б.); • KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; • мамандар жұмысын талдау үшін KPI-ді пайдаланады; • нысаналы мәндерден ауытқулар негізінде қорытынды жасайды. 3) кәсіпорында құжаттарды ресімдеудің ішкі стандарттарын; Бағалау критерийлері: • корпоративтік үлгілер мен стильдерді қолданады; • іскерлік құжаттамаға қойылатын құрылымды және талаптарды сақтайды; • кәсіпорын нормаларына сәйкес есептерді ресімдейді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл растаумен жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл растаумен жұмыс тәжірибесі бар бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл растаумен жұмыс тәжірибесі бар ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- ДК CRM-жүйесіне қолжетімділікпен; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету

Еңбек функциясы 2	Мамандар топтарының жұмысын, олардың іс-әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және нысаналы көрсеткіштерге жетуін бақылауды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандар тобының жоспарлы көрсеткіштерге жетуін бақылауды жүзеге асыру
Біліктіліктер	1) бақылаудың әртүрлі нысандарын қолдана отырып, тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау; Бағалау критерийлері: · қызметкерлердің кестеге сәйкес ауысымда болуын бақылайды; · мамандандырылған БҚ (CRM, WFM, есеп беру панельдері) арқылы тапсырмалардың орындалуын бақылайды; · жоспарлардан ауытқуларды тіркейді (кешігулер, тоқтап қалулар, өтініштерді өңдеудің төмен сапасы); · тапсырмалардың уақтылы орындалмауын немесе сапасыз орындалуын анықтаған кезде шаралар қабылдайды (хабарламалар, эскалациялар); · ауысымның орындалу барысын құжаттайды және әрекеттер журналдарын сақтайды. 2) ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпараттық орталығы көрсеткіштерінің қажетті деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · топтың жұмыс көрсеткіштерін жүйелі түрде жинайды және талдайды; · жоспарлы мәндерден ауытқуларды және олардың туындау себептерін анықтайды; · жағдайды түзету үшін негізделген басқарушылық шешімдерді тұжырымдайды; · қабылданған шешімдердің салдарын бағалайды және қажет болған жағдайда әрекеттерді түзетеді; · басшылыққа көрсеткіштердің жай-күйі және қабылданып жатқан шаралар туралы баяндама жасайды. 3) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандар тобының жұмыс тиімділігін арттыру үшін іс-шаралар ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · жоспарлы көрсеткіштерден ауытқу себептерін анықтайды; · көрсеткіштерді жақсарту жөніндегі іс-шаралардың мақсаттары мен міндеттерін тұжырымдайды (AHT, CSAT, SLA және т.б.); · нақты мерзімдері, жауапты тұлғалары және күтілетін нәтижелері бар іс-шараларды жоспарлайды; · мамандар үшін оқытуды, нұсқаулықты немесе жұмыс кездесулерін ұйымдастырады; · мамандардың іс-шараларға қатысуын және белсенділігін бақылайды; · іс-шаралардың тиімділігін көрсеткіштер нәтижелері бойынша бағалайды. 4) тапсырмаларды қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен коммуникация құру Бағалау критерийлері:

	· міндеттер мен күтілетін нәтижелерді нақты тұжырымдайды; · кері байланысты ұйымдастырады және туындаған сұрақтарға жедел жауап береді; · қызметкерлермен тапсырмаларды орындаудағы ілгерілеу мен қиындықтарды талқылайды; · сындарлы диалогты қолдайды және жанжалдарды шешеді; · қызметкерлерді бақылау нәтижелері мен түзетулер туралы хабардар етеді.
Білімдер	1) тиімділіктің негізгі көрсеткіштері, олардың түрлері (қаржылық, операциялық, персонал бойынша) және мақсаты; Бағалау критерийлері: · KPI-ді қаржылық, операциялық және персонал бойынша тізімдейді және жіктейді; · колл-орталық жұмысының тиімділігін бағалау контекстінде KPI-дің әрбір түрінің мақсатын түсіндіреді; · KPI-ді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді (мысалы, АНТ-ті операциялық тиімділікпен, CSAT-ті клиенттердің қанағаттануымен және т.б.); · KPI-дің ағымдағы мәндерін түсіндіреді және олардың жоспарлы мәндерге қаншалықты сәйкес келетінін анықтайды. · топтың нәтижелілігін басқару бойынша шешімдер қабылдау үшін KPI туралы білімді пайдаланады. 2) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: · KPI-ді тізімдейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; · әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ді пайдаланады; · қорытынды жасайды және ауытқулар негізінде түзетуші әрекеттерді ұсынады. 3) қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер; Бағалау критерийлері: · жүктемеге әсер ететін көрсеткіштерді анықтайды (өтініштер саны, өңдеу уақыты, қайта қоңырау шалу деңгейі, ауысымдарды бөлу және т.б.); · осы көрсеткіштердің өзгеруінің қызметкерлердің жұмыс жүктемесі мен стрессіне әсерін талдайды; · жүктеме мен өнімділік арасындағы өзара байланысты түсіндіреді (шамадан тыс жүктеме → сапаның төмендеуі, қателер, АНТ өсуі және т.б.); · ауысымдарды жоспарлау, тапсырмаларды бөлу және процестерді түзету кезінде жүктеме туралы білімді пайдаланады; · жүктемені оңтайландыру және персоналдың шамадан тыс жүктемесін азайту бойынша шаралар ұсынады
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды

Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі болуы қажет
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі болуы қажет
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Байланыс орталығының клиенттерге қызмет көрсету маманы лауазымына кандидаттарды іріктеу критерийлерін жасау
Біліктіліктер	1) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманы лауазымындағы міндеттерді орындау үшін қажетті негізгі дағдылар мен қасиеттерді анықтау; Бағалау критерийлері: · кәсіби маңызы бар құзыреттердің тізбесін анықтайды (коммуникативті, стресске төзімділік, зейінділік және т.б.); · лауазым талаптарын типтік еңбек міндеттерімен сәйкестендіреді; · маманның міндеттерін орындау контекстінде әрбір дағды мен қасиеттің қажеттілігін негіздейді. 2) кандидаттарды бағалау үшін әртүрлі әдістерді қолдану: сұхбат, тесттер, кейс-тапсырмалар, симуляциялар; Бағалау критерийлері: · мақсатқа және тексерілетін құзыреттерге байланысты барабар бағалау әдістерін таңдайды; · байланыс орталығының ерекшелігіне сәйкес тапсырмалар мен сұрақтарды әзірлейді немесе бейімдейді; · әдістерді персоналды бағалаудың этикалық және кәсіби стандарттарына сәйкес қолданады. 3) кандидаттар туралы негізделген шешімдер қабылдау үшін тесттер мен сұхбаттардың нәтижелерін талдау және түсіндіру; Бағалау критерийлері: · әртүрлі дереккөздерден (сұхбат, тесттер, кейстер) алынған деректерді жүйелейді және салыстырады; · объективті көрсеткіштер мен бағалау критерийлеріне негізделген қорытындылар жасайды; · бағалау нәтижелері бойынша негізделген ұсыныстар қалыптастырады.

	4) іріктеу үшін кандидаттың профилін қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · қажетті және қалаулы құзыреттерді көрсете отырып, профиль жасайды; · негізгі мінез-құлық индикаторлары мен бағалау көрсеткіштерін бөліп көрсетеді; · профильді одан әрі іріктеу және оқыту рәсімдерінде пайдаланады.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері және олардың құзыреттері; Бағалау критерийлері: · негізгі функцияларды тізбелейді (қоңырауларды қабылдау, кеңес беру, деректер базасымен жұмыс істеу және т.б.); · міндеттерді сәтті орындау үшін қажетті кәсіби және жеке қасиеттерді сипаттайды; · байланыс орталығы мамандарының рөлдері мен жауапкершілік аймақтарын ажыратады. 2) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · KPI-ді тізбелейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; · әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ді пайдаланады; · ауытқулар негізінде қорытындылар жасайды және түзету іс-шараларын ұсынады. 3) талантты мамандарды тарту үшін компанияның оң имиджін қалыптастыру және қолдау әдістері; Бағалау критерийлері: · HR-брендті қалыптастыру құралдарын тізбелейді (әлеуметтік желілер, ішкі коммуникациялар, корпоративтік мәдениет және т.б.); · компания имиджінің жұмыс іздеушілердің ынтасына әсерін түсіндіреді; · кандидаттарды тартудың қолданылатын әдістерінің тиімділігін бағалайды. 4) Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасы; Бағалау критерийлері: · жұмыс уақытының және үзілістердің ұзақтығы нормаларын біледі; · ҚР ЕК сәйкес міндетті үзілістерді және олардың ұзақтығын ескереді; · кестелерді жасау кезінде заңнамалық талаптарды қолданады; · еңбек заңнамасын бұзудың салдарын түсінеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білімі болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)

Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреті мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Қолданылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандар тобында тәлімгерлік процесін ұйымдастыру
Біліктер	1) жаңа қызметкерлер үшін байланыс ақпарат орталығында бейімделу жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: - жаңа қызметкердің дайындық деңгейін және лауазымдық міндеттерін ескере отырып, бейімделу жоспарын әзірлейді; - жоспарға негізгі кезеңдерді енгізеді: кіріспе нұсқама, білім базасымен танысу, тәлімгерлікпен оқыту, аралық тексерулер; - бейімделу іс-шараларының мерзімдерін, жауапты тұлғаларды және бейімделудің сәтті өтуін бағалау критерийлерін анықтайды. 2) қызметкерлердің кәсіби дамуының жеке жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: - қызметкердің ағымдағы құзыреттілік деңгейін бағалайды және даму аймақтарын анықтайды; - даму мақсаттарын, оқыту мерзімдері мен нысандарын (тренингтер, тәлімгерлік, өзін-өзі оқыту) анықтайды; - жоспарды қызметкермен келіседі және оның орындалуын бақылайды. 3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандарын байланыс ақпарат орталығының қойылған мақсаттары мен көрсеткіштеріне жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: - КРІ және жұмыс ерекшеліктерін ескере отырып, жеке және командалық мақсаттарды анықтайды; - әртүрлі ынталандыру тәсілдерін қолданады (танылу, даму, жобаларға қатысу); - ынталандыру мен қатысуды қадағалайды, қажет болған жағдайда тәсілді реттейді. 4) бейімделу және оқыту процесінде мамандармен коммуникация құру; Бағалау критерийлері:

	· бейімделу кезеңінде қызметкерлермен тұрақты кездесулер ұйымдастырады және кері байланыс береді; · ашық, конструктивті қарым-қатынас тәсілдерін қолданады (белсенді тыңдау, нақтылау, эмпатия); · қызметкердің жеке ерекшеліктеріне байланысты коммуникация стилін реттейді.
Білімдер	1) коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · коммуникацияны дамытудың тиімді әдістерін атайды (тренингтер, рөлдік ойындар, коучинг, тәлімгерлік); · байланыс орталығында әртүрлі қызметкерлер үшін қандай әдістер қолданылатынын түсіндіреді; · жұмысты талдау негізінде нақты коммуникативтік дағдыларды дамыту қажеттілігін бағалайды. 2) мамандарды оқыту әдістері мен нысандары; Бағалау критерийлері: · оқыту нысандарын атайды (күндізгі, қашықтықтан, аралас, тәлімгерлік); · әдістерді сипаттайды (интерактивті дәрістер, кейстер, симуляциялар, жұмыс орнында оқыту); · оқыту мазмұны мен мақсаттарына байланысты әдіс таңдауды түсіндіреді 3) мамандарды материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · материалдық емес ынталандыру тәсілдерін тізбектейді (мақтау, өсу мүмкіндіктері, жобаларға қатысу, сенім, танылу); · бейімделу кезеңінде материалдық емес ынталандырудың қызметкерлерге әсер ету механизмдерін түсіндіреді; · қызметкердің дайындық деңгейі мен жеке ерекшеліктеріне байланысты ынталандырудың қолайлы тәсілдерін таңдайды. 4) кері байланыс алудың ішкі ережелері; Бағалау критерийлері: · ұйымда бекітілген кері байланыс алу және беру арналары мен регламенттерін атайды; · кері байланысты жинау, талдау және беру рәсімдерін сипаттайды; · қызметкерлермен қарым-қатынас процесінде корпоративтік нормаларды сақтайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби

	өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 3)	Өнімділік көрсеткіштеріндегі ауытқулар кезінде қызметкерлерді сүйемелдеу және жеке даму жоспарларын жасау
Дағдылар	1) өнімділік деректерін талдау, ауытқулар мен трендтерді анықтау; Бағалау критерийлері: • өнімділік көрсеткіштерін (өтініштер саны, өндеудің орташа уақыты, қанағаттану деңгейі және т.б.) түсіндіреді; • деректерді талдау негізінде нормадан ауытқуларды және теріс/оң трендтерді анықтайды; • ауытқулар мен қызметкерлердің әрекеттері немесе сыртқы факторлар арасындағы себеп-салдарлық байланыстарды орнатады. 2) қызметкерлердің жеке кәсіби даму жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: • көрсеткіштерді талдау және кері байланыс негізінде даму аймақтарын анықтайды; • даму мақсаттарын әзірлейді, оқытудың қолайлы нысандары мен әдістерін таңдайды; • жоспарды қызметкермен келіседі және бақылау мен орындау мерзімдерінің критерийлерін белгілейді. 3) мамандарды байланыс ақпарат орталығының қойылған мақсаттары мен көрсеткіштеріне жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: • әр қызметкер үшін негізгі көрсеткіштердің мақсаттары мен маңызын түсіндіреді; • қызметкердің деңгейі мен қажеттіліктерін ескере отырып, жеке ынталандыру тәсілдерін таңдайды; • тұрақты қолдау көрсетеді және қатысу динамикасын қадағалайды 4) бірлескен міндеттерді орындау барысында байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен коммуникацияны құру; Бағалау критерийлері: • жұмыс кездесулерін, брифингтерді, мақсаттар мен міндеттерді талқылауды ұйымдастырады; • дұрыс, конструктивті және ашық бағытталған коммуникацияны қолданады; • кері байланысты тыңдау және шешім қабылдау кезінде қызметкерлердің пікірлерін ескеру қабілетін көрсетеді.
Білімдер	1) әртүрлі бағалау әдістері және оларды ауытқуларды анықтау үшін қолдану;

	Бағалау критерийлері: · өнімділікті бағалау әдістерін (сандық метрикалар, бақылау, жазбаларды талдау және т.б.) тізімдейді; · көрсеткішке байланысты бағалау әдістерін қалай қолдану керектігін түсіндіреді; · рұқсат етілген ауытқулардың шекараларын және "дабыл" сигналдарының іске қосылу критерийлерін анықтайды. 2) коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: · коммуникацияны дамытудың тиімді әдістерін атайды (тренингтер, рөлдік ойындар, коучинг, тәлімгерлік); · байланыс орталығында әртүрлі қызметкерлер үшін қандай әдістер қолданылатынын түсіндіреді; · жұмысты талдау негізінде нақты коммуникативтік дағдыларды дамыту қажеттілігін бағалайды. 3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері мен олардың құзыреттіліктері; Бағалау критерийлері: · әр маманның функционалын және жауапкершілігін сипаттайды; · тапсырмаларды бөлу және жұмысты бақылау кезінде құзыреттіліктерді ескереді; · орындалатын міндеттердің қызметкерлердің біліктілігіне сәйкестігін талдайды; · бұзушылықтар мен сәйкессіздіктерді анықтау үшін міндеттер туралы білімді пайдаланады; · қызметкерлерді жұмыстың негізгі талаптары мен стандарттарына үйретеді 4) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: · KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA және т.б. тізімдейді; · әр көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ді пайдаланады; · ауытқулар негізінде қорытындылар жасайды және түзету әрекеттерін ұсынады. 5) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарынан кері байланыс алу ережелері; Бағалау критерийлері: · кері байланыс алудың бекітілген ішкі арналарын (сауалнамалар, кездесулер, анонимді нысандар және т.б.) сипаттайды; · кері байланысты жинау кезінде рәсімдер мен этикалық нормаларды сақтайды; · алынған ақпаратты процестерді түзету және қызметкерлерді қолдау үшін пайдаланады. 6) іскерлік хат алмасу және жазбаша кері байланыс беру ережелері; Бағалау критерийлері:

	• дұрыс іскерлік хат алмасу және жазбаша кері байланыс форматтарының мысалдарын келтіреді; • іскерлік стиль, құрылым және қарым-қатынас этикасы нормаларын сақтайды; • жазбаша кері байланысты конструктивтілікті, нақтылықты және әрекеттерге қатысты ұсыныстарды ескере отырып ресімдейді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Информалды білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) информалды білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 4	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен сапасы бойынша клиенттердің қанағаттану мониторингін ұйымдастыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттануын талдау жөніндегі қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау
Дағдылар	1) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; Бағалау критерийлері: • ақпараттық-анықтамалық қызметтердің сапасын белгіленген стандарттар бойынша талдайды; • регламенттер мен скрипттерден ауытқу себептерін және сәйкессіздіктерді анықтайды; • сараптама нәтижелері бойынша қорытындыларды ресімдейді (ауызша, жазбаша, аудио, чат-диалогтар); • клиенттердің өтініштері мен тексерулердің деректері негізінде ауытқуларды тергеуге қатысады; • сараптама негізінде сапаны жақсарту бойынша ұсыныстар береді. 2) ұйымның сапа бойынша талаптарының және сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: • мамандардың іс-әрекеттерін белгіленген қызмет көрсету стандарттарымен салыстырады;

	· чек-парақтарды, бақылау парақтарын, скрипттерді және ішкі регламенттерді пайдаланады; · стандарттардың бұзылуын анықтайды және олар туралы белгіленген тәртіппен хабарлайды; · сапа талаптарының сақталуы бойынша тұрақты есептерді қалыптастырады; · жүйелі бұзушылықтар анықталған кезде түзету әрекеттерін бастайды. 3) көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · іріктемелі бақылау жоспарын жасайды (тақырыптар, арналар, қызметкерлер бойынша); · өтініштердің іріктемесін анықтайды (уақыты, өнімдері, проблемалық аймақтар бойынша); · қоңырауларға, чаттарға, e-mail-ға және басқа арналарға тексеру жүргізуді бастайды және бақылайды; · тексеру нәтижелерін ресімдейді және оларды негізгі көрсеткіштер бөлінісінде талдайды; · тексеру нәтижелерін мүдделі тараптарға жеткізеді (басшылар, мамандар). 4) өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · сапа бойынша әдістемелік материалдарды әзірлейді және өзектендіреді (чек-парақтар, жадынамалар, нұсқаулықтар); · сапа стандарттарын қолдану бойынша түсіндірулер мен консультациялар жүргізеді; · мамандарды әдістемелік материалдарды дұрыс пайдалануға оқытады; · құжаттарды өнімдердегі, қызметтердегі, скрипттердегі және өзара әрекеттесу арналарындағы өзгерістерге бейімдейді; · жұмыс орындарында және АЖ-да өзекті құжаттаманың болуын және қолжетімділігін бақылайды. 5) сапаны басқару жүйелерін және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: · сапа жүйесінің элементтерін әзірлейді немесе бейімдейді (бақылау, талдау, оқыту, жақсарту); · қызмет көрсету сапасының клиенттердің қанағаттануына және адалдығына әсерін талдайды; · кері байланыс және мониторинг деректері негізінде сапаны арттыру стратегияларын әзірлеуге қатысады; · клиенттік тәжірибені жақсарту арқылы бәсекелестік артықшылықтарды қамтамасыз ету бойынша шаралар ұсынады; · сапаға бірыңғай көзқарасты қамтамасыз ету үшін басқа бөлімшелермен өзара әрекеттеседі. 6) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестердің және қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері:

	· клиенттік процестердегі сапаны бақылаудың негізгі нүктелерін анықтайды; · іріктемелі және жоспарлы бақылау рәсімдерін әзірлейді (арналар, міндеттер, көрсеткіштер бойынша); · KPI және операторлар мен процестердің тиімділік көрсеткіштері бойынша деректерді талдайды; · процестердегі тар жерлерді анықтайды және түзету әрекеттерін ұсынады; · талдамалық есептерді және қызмет көрсету процестерін оңтайландыру бойынша ұсыныстарды дайындайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: · «қызмет көрсету сапасы», «сапа стандарттары», «клиенттік тәжірибе», «адалдық» және т.б. ұғымдарын түсіндіреді; · қызмет көрсету саласындағы сапаның рөлін және маңызын біледі; · есептерде және коммуникацияда кәсіби терминдерді дұрыс пайдаланады; · сапа түрлерін ажыратады (нақты, күтілетін, нормативтік). 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: · негізгі модельдерді тізімдейді (мысалы, PDCA, ISO, GAP моделі, Service Quality); · сапаны басқару кезеңдерінің логикасын түсіндіреді (жоспарлау, орындау, тексеру, түзету); · бақылау рәсімдерін әзірлеу кезінде модельдердің қағидаттарын қолданады; · модельдерді КО жұмыс жағдайларына бейімдейді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: · сапаның негізгі көрсеткіштерін біледі (CSAT, FCR, NPS, AHT, SLA және т.б.); · қандай метрикалар қанағаттануды, жылдамдықты, толықтықты, дәлдікті көрсететінін түсіндіреді; · мақсатты мәндерді және рұқсат етілген ауытқулардың шекараларын анықтауға қатысады; · жеке және командалық жұмысты талдау кезінде көрсеткіштерді пайдаланады. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері және бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · бағалау әдістерін тізімдейді (тыңдау, сынақ қоңыраулары, клиенттердің кері байланысы, чек-парақтар, құпия сатып алушы); · әр әдістің артықшылықтары мен шектеулерін түсіндіреді; · мақсатына байланысты әдісті тандайды (персоналды бағалау, процесті тексеру, өзгерістерді енгізуді бағалау); · бірнеше әдіс негізінде кешенді бағалауды қолданады. 5) клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: · шағымдарды тіркеу, жіктеу және өңдеу рәсімдерін біледі; · «шағымды жақсарту үшін ресурс ретінде» тәсілін қолданады;

	· шағымдарды талдауға және түзету іс-шараларын әзірлеуге қатысады; · тақырыптар мен арналар бойынша шағымдардың қайталануын қадағалайды. б) байланыс ақпараттық орталығында қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · сапаны бақылауға арналған БҚ-ны меңгерген (мысалы, NICE, Verint, Zendesk, CRM, WFO-платформалары); · өтініштерді іріктеу, бұзушылықтарды тіркеу, үрдістерді талдау үшін функционалды пайдаланады; · сапаны бақылау жүйелерінде есептер мен дашбордтарды ресімдейді; · бағдарламалар ішінде чек-парақтардың үлгілерін және бағалау критерийлерін баптайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар адамдарға, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) рұқсат етілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растаумен, тиісті қызмет саласында бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растаумен, тиісті қызмет саласында бір жылдан кем емес расталған жұмыс тәжірибесімен ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 4	Ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсетудің қолжетімділігі мен сапасы бойынша клиенттердің қанағаттану мониторингін ұйымдастыру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсету қызметінің және оны құрайтын процестердің сапасының нысаналы көрсеткіштерін айқындау
Дағдылар	1) анықтамалық қызметтің жұмысына байланысты деректерді жинау, талдау және түсіндіру; Бағалау критерийлері: · анықтамалық қызметтің жұмысы туралы деректерді жинайды (жауап беру уақыты, өзара әрекеттесу ұзақтығы, өтініш себебі, клиенттің бағасы және т.б.); · деректерді өңдеу үшін мамандандырылған БҚ (CRM, WFO, BI-платформалар) пайдаланады; · негізгі үрдістерді, заңдылықтарды және нормадан ауытқуларды бөліп көрсетеді;

	· негізделген қорытындылар жасайды және талдау негізінде процестерді жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастырады; · нәтижелерді визуализациялаумен және деректерді түсіндірумен талдамалық есептер дайындайды. 2) анықтамалық қызмет үшін нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) мақсаттарды айқындау, сондай-ақ оларға қол жеткізу үшін тиісті міндеттерді тұжырымдау; Бағалау критерийлері: · мақсаттарды SMART форматында тұжырымдайды (мысалы: «CSAT-ты 3 айда 78%-дан 85%-ға дейін арттыру»); · мақсаттарды нақты міндеттер мен іс-әрекеттерге бөледі, оларды мерзімдер мен жауапты тұлғалар бойынша бөледі; · мақсаттарды корпоративтік стратегиямен және ағымдағы басымдықтармен сәйкестендіреді; · қызметкерлерге мақсаттардың маңыздылығын және олардың қызмет көрсетудің жалпы сапасына қосқан үлесін түсіндіреді; · нәтижелерге және КО жұмысындағы өзгерістерге байланысты мақсаттарды үнемі қайта қарайды. 3) нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) метрикаларды әзірлеу; Бағалау критерийлері: · процестердің тиімділігін бағалау үшін сапалық және сандық метрикаларды тұжырымдайды (мысалы: клиенттің орташа бағасы, қайталанған өтініштер саны, скрипттерді сақтау пайызы және т.б.); · метрикаларды мақсаттармен, бизнес-процестермен және клиенттердің күтулерімен сәйкестендіреді; · әрбір метрика бойынша деректерді жинау тәсілдерін және мерзімділігін айқындайды; · метрикалардың есептілікте, бақылауда және персоналды оқытуда қолданылуын қамтамасыз етеді; · метрикалардың өзектілігі мен қолданылуын тексереді, қажет болған жағдайда оларды бейімдейді. 4) көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеу және қолдану; Бағалау критерийлері: · клиенттік сервис және КО саласындағы өзекті трендтерді және үздік тәжірибелерді қадағалайды; · өз ұйымы шеңберінде сыртқы тәжірибені қолдану мүмкіндігін талдайды; · анықтамалық қызметтің ерекшеліктеріне тәсілдерді бейімдейді (ағымдағы процестер, ресурстар, өзара әрекеттесу арналары); · әдістер мен құралдарды енгізеді (мысалы, жақсартылған скрипттер, клиенттік сценарийлер, Q&A-сессиялар); · енгізілген тәжірибелердің нәтижелілігін бағалайды және қажет болған жағдайда түзетулер енгізеді. 5) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу және ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері:

	· КО қызметкерлерінің сапа стандарттарының орындалуын тұрақты бақылауды жүргізеді; · белгіленген талаптардан ауытқу себептерін және сәйкессіздіктерді анықтайды; · стандартталған бағалау құралдарын қолданады (чек-парақтар, қоңырауларды бағалау, аудит үлгілері); · сараптама нәтижелерін корпоративтік талаптарға сәйкес ресімдейді; · түзету шараларын бастамашылық етеді және олардың орындалуын қадағалайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: · терминдерді түсіндіреді: қызмет көрсету сапасы, клиенттің қанағаттануы, адалдық, қателер, шағымдар, сапа стандарты; · қызметтердің сапасы, бизнес-процестердің тиімділігі және ұйымның беделі арасындағы өзара байланысты біледі; · терминологияны міндеттерді тұжырымдау, есептерді дайындау және әріптестермен қарым-қатынас кезінде дұрыс қолданады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: · сапаны басқару модельдерінің қағидаттарын атайды және түсіндіреді (PDCA, TQM, GAP-моделі, ISO, 5S, Lean және т.б.); · сапаны жоспарлау және бақылау кезінде модельдердің жекелеген элементтерін қолданады; · мақсаттарды, стандарттарды және регламенттерді әзірлеу кезінде модельдердің қағидаттарын ескереді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: · КО-да сапаны бағалау үшін қандай көрсеткіштер қолданылатынын біледі (CSAT, NPS, FCR, AHT, SLA, скриптті сақтау үлесі және т.б.); · көрсеткіштер мен клиенттік тәжірибе арасындағы байланысты түсінеді; · персоналдың әртүрлі санаттары үшін KPI таңдауға және әзірлеуге қатысады; · көрсеткіштерді қалыптастыру кезінде арналардың ерекшеліктерін (дауыс, чат, email) ескереді. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · бағалау әдістерін тізбелейді (сауалнамалар, анкеталар, «өтініштен кейінгі» сауалнамалар, жасырын клиент, супервайзерді бағалау, автоматты талдау және т.б.); · әртүрлі мақсаттарға қандай әдістер сәйкес келетінін түсіндіреді (білімді бақылау, клиенттің қабылдауын тексеру, әлсіз жерлерді анықтау); · бағалау әдістерін іс жүзінде қолданады; · бағалау нәтижелерін талдайды және қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды.
Жұмыс тәжірибесіне	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды

қойылатын талаптар	
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар адамдарға, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) адамдарға жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	дистанциялық ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Емтиханның құрылымы және форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс істеу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 4	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсынудың қолжетімділігі мен сапасына қатысты клиенттердің қанағаттанушылығына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру
Кәсіби міндет (дағды 3)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсыну жөніндегі қызмет нәтижелерінің және оны құрайтын процестердің сапасына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру
Дағдылар	1) көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • қызметтердің көлемі мен ерекшелігін (арналар, тақырыптар, қызметкерлер) ескере отырып, іріктемелі тексерулер жоспарын жасайды; • тексерулердің кезеңділігі мен форматын (тыңдау, хат алмасу, клиенттерге сауалнама жүргізу және т.б.) анықтайды; • тексерулер кезінде чек-парақтарды, үлгілерді және сапаны бағалау стандарттарын пайдаланады; • тексеру нәтижелерін белгіленген нысанда ресімдейді; • анықталған ауытқуларды талдайды және түзету шаралары бойынша ұсыныстар қалыптастырады. 2) өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері:

	· әдістемелік материалдарды (нұсқаулықтар, үлгілер, бағалау алгоритмдері) әзірлейді және өзектендіреді; · жұмыс орындарында және АЖ-да құжаттаманың болуын, қолжетімділігін және өзектілігін бақылайды; · әдістемелік құжаттарды қолдану бойынша түсіндірулер мен нұсқаулықтар өткізеді; · түрлі бөлімшелерде әдістемелік тәсілдердің келісілуін қамтамасыз етеді; · нормативтік құжаттамадағы өзгерістерді қадағалайды және жұмыс материалдарына түзетулер енгізеді. 3) сапаны басқару жүйелерін құру және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · ақпараттық-анықтамалық қызметтердің сапасын басқару стратегиясын әзірлеуге қатысады; · бақылау, бағалау және сапаны жақсарту процестерін жүйе түрінде сипаттайды; · клиенттік сервистің сапасы негізінде ұйымның бәсекелік артықшылықтарын талдайды; · сапаны жақсарту арқылы клиенттердің адалдығын арттыру бойынша шаралар ұсынады; · сапа жүйесін жұмыстың жалпы құрылымына біріктіру үшін басқа бөлімшелермен өзара әрекеттеседі. 4) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестердің және қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: · сапаны бақылау рәсімдерін әзірлейді: кезең-кезеңді нұсқаулықтар, тексеру схемалары, бағалау критерийлері; · қызмет көрсету процестеріндегі бақылау нүктелерін анықтайды; · талдау әдістерін қолданады: жинақтау кестелері, орындау көрсеткіштері, ауытқулар; · бизнес-процестердің тиімсіз учаскелерін анықтайды және түзету әрекеттерін ұсынады; · бақылау нәтижелерін оқытуды жоспарлау және қызмет көрсетуді жақсарту үшін пайдаланады.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: · ұғымдарды түсіндіреді: қызмет сапасы, сапа стандарттары, клиенттің қанағаттанушылығы, ауытқу, шағым; · ішкі және сыртқы сапа стандарттарын ажыратады; · терминдерді жұмыс құжаттарында және мақсаты бойынша коммуникацияда пайдаланады. 2) көрсетілетін қызметтерді көрсету сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: · сапаны басқару модельдерін атайды: PDCA, TQM, GAP, ISO және т.б.; · модельдердің кезеңдері мен қағидаттарын сипаттайды (мысалы, «жоспарла – орында – тексер – әрекет ет» циклі);

	· бақылауды ұйымдастыру және сапаны жақсарту кезінде модельдердің элементтерін қолданады; · тәсілдерді КО жағдайларына бейімдейді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: · көрсеткіштер үшін SMART қағидаттарын біледі: нақтылық, өлшенімділік, қолжетімділік және т.б.; · клиенттің қабылдауын көрсететін метрикаларды бөліп көрсетеді (CSAT, NPS, FCR); · КО-ның түрлі процестері үшін көрсеткіштерді әзірлеуге қатысады (кіріс қоңыраулар, чат, e-mail); · негізделген мақсатты мәндерді белгілейді. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері, клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: · бағалау әдістерін тізбектейді: тыңдау, сауалнамалар, құпия клиент, өзін-өзі бақылау, автоматты талдау; · қашан және қандай әдістерді қолдану керектігін түсіндіреді; · шағымды өңдеу кезеңдерін біледі: тіркеу, жіктеу, талдау, жауап беру, түзету әрекеттері; · шағымдардың қайталануын және жүйелік қателерді талдауға қатысады. 5) байланыс ақпараттық орталығында қызмет көрсету сапасын бағалау және бақылау үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · пайдаланылатын БҚ-ны атайды (мысалы, CRM, NICE, Verint, Zendesk, WFO және т.б.); · БҚ-ны тексеру нәтижелерін іріктеу, бағалау және тіркеу үшін пайдаланады; · бағалау жүйелерінде чек-парақтар мен критерийлерді реттейді; · талдау модульдерінде есептер мен визуализацияларды қалыптастырады. 6) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық стандарттар; Бағалау критерийлері: · негізгі стандарттардың мазмұнын біледі (мысалы, ГОСТ Р 56425, ISO 18295); · ішкі регламенттерді әзірлеу кезінде стандарттардың ережелерін қолданады; · стандарттардың әрқайсысының мағынасын және оларды КО практикасында қолдануды түсіндіреді; · нормативтік актілердегі өзгерістерге сәйкес әдістемелік базаны өзектендіреді. 7) клиенттердің қанағаттанушылық көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: · көрсеткіштерді тізбектейді: CSAT, NPS, CES, CSI және т.б.;

	· есептеу формулаларын және деректер көздерін біледі (сауалнамалар, анкеталар, автоматты жинау); · көрсеткіштерді бөлімшелердің немесе қызметкерлердің жұмысын бағалауда қолданады; · динамиканы және ауытқу себептерін талдайды 8) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · KPI-ді тізбектейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; · әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; · KPI-дің ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; · KPI-ді мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін пайдаланады; · қорытынды жасайды және ауытқулар негізінде түзету әрекеттерін ұсынады. 9) көрсетілетін қызметтерді көрсету сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін қолдану практикасы, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өндеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып; Бағалау критерийлері: · бақылаудың негізгі нысандарын тізбектейді (чек-парақтар, аудиттер, супервайзерлердің бағалауы, өзін-өзі бақылау); · мақсаттарға байланысты бақылау әдістері мен тәсілдерін қолданады (оқыту, тексеру, талдау); · анықталған ауытқуларды тіркеу және талдау үшін бағдарламалық құралдарды пайдаланады; · бақылау нәтижелерін ішкі талаптарға сәйкес ресімдеуді қамтамасыз етеді; · бақылау нәтижелері бойынша жүйелі кері байланыс және түзету әрекеттерін ұйымдастырады.
Жұмыс өтіліне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, жұмыс өтіліне талап қоймай орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар адамдарға, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттамалық растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар болған жағдайда
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреті мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар болған жағдайда
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)

Пайдаланылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және бұл ұсыныстарды жоғары тұрған басшылыққа ұсыну
Кәсіби міндет (дағды 1)	Жекелеген топтар деңгейінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, әрбір қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау
Дағдылар	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің тиімділігін, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларын талдау; Бағалау критерийлері: · ұйымдастырушылық және техникалық аспектілер бойынша деректерді жинауды жүргізеді (жүйелердің қолжетімділігі, регламенттерді сақтау, жүктеме); · топтар немесе қызметкерлер арасындағы тиімділік көрсеткіштеріндегі ауытқуларды анықтайды (AHT, FCR, SLA, CSAT және т.б.); · қызметкерлердің жұмыс жағдайларын олардың қызметінің нәтижелерімен салыстырады; · қызмет көрсету сапасына қандай жағдайлар әсер ететінін анықтайды (ескірген БҚ, әлсіз техникалық қолдау, ақпараттандырудың жеткіліксіздігі және т.б.); · жағдайлар мен процестерді жақсарту бойынша негізделген ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректерді жинау әдістерін қолдану; Бағалау критерийлері: · операторлардың жұмысы туралы ақпарат жинау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді және мониторинг жүйелерін (CRM, WFM, BI-құралдар) пайдаланады; · берілген параметрлер бойынша есептер мен жүктеулерді реттейді (жауап беру уақыты, орташа ұзақтығы, өтініштер саны және т.б.); · сауалнама, анкета жүргізу, сөйлесу жазбаларын талдау әдістерін қолданады; · деректердің дұрыстығы мен репрезентативтілігін қамтамасыз етеді; · ішкі регламенттерге сәйкес деректерді жинау процесін құжаттандырады. 3) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибе технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу; Бағалау критерийлері: · КО саласындағы трендтер мен инновацияларды қадағалайды (чат-боттар, омниканалдылық, RPA, өзіне-өзі қызмет көрсету); · жаңа технологиялардың орталықтың ағымдағы жұмыс жағдайларына қолданылуын талдайды; · технологияларды енгізудің орындылығын негіздейді (тиімділігі, шығындары, қызмет көрсету сапасына әсері бойынша); · пилоттық енгізулерге немесе тестілеулерге қатысады;

	· енгізу нәтижелерін және олардың KPI-ға әсерін тіркейді және ұсынады.
Білімдер	1) психология және персоналды басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · оператордың мотивациясы мен эмоционалдық жағдайының қызмет көрсету сапасына әсерін түсіндіреді; · қашықтықтан жұмыста бақылау және мінез-құлықты бағалау әдістерін қолданады; · конструктивті қарым-қатынас қағидаттарын ескере отырып, әріптестермен өзара әрекеттеседі; · материалдық емес ынталандырудың базалық әдістерін біледі. 2) өзгерістерді басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізу кезеңдерін түсіндіреді (бастамашылық, жоспарлау, іске асыру, сүйемелдеу); · ықтимал тәуекелдерді және персонал тарапынан өзгерістерге қарсылықты тұжырымдайды; · өтпелі кезеңдерде персоналды қолдау бойынша іс-шараларды ұсынады (оқыту, сүйемелдеу, өзгерістер мақсаттарын түсіндіру); · енгізілген өзгерістердің нәтижесін қалай талдау керектігін біледі. 3) іскерлік этикет және кәсіби өзара әрекеттесу негіздері; Бағалау критерийлері: · ауызша және жазбаша нысанда ресми-іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтайды; · әріптестермен және басшылықпен конструктивті жұмыс қарым-қатынастарын құрады; · ұсыныстарды ресімдеу кезінде іскерлік лексиканы және форматтарды пайдаланады; · бағалау нәтижелерін ұсынған кезде дұрыс қарым-қатынас нысандарын қолданады. 4) ақпарат жинау әдістері; Бағалау критерийлері: · жинау әдістерін тізбектейді: сұхбат, сауалнама, бақылау, жүйелік журналдарды талдау; · мақсаттар мен аудиторияға байланысты қолайлы әдісті таңдайды; · деректерді жинау және өңдеу үшін цифрлық құралдарды қолданады; · нәтижелерді құрылымдалған түрде ресімдейді. 5) нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу қағидаттары мен ережелері; Бағалау критерийлері: · регламенттерді, стандарттарды және ішкі ережелерді оқиды және түсіндіреді; · нормативтік, әдістемелік және техникалық құжаттарды ажыратады; · құжаттардың ережелерін өз қызметінде қолданады; · әдістемелік базаны әзірлеуге немесе түзетуге қатысады. 6) процестер регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар; Бағалау критерийлері: · регламенттің құрылымын біледі (мақсаты, қолданылу саласы, рәсімдері, жауапкершілігі, бақылауы);

	• құжатты ресімдеу бойынша талаптарды сақтайды (айқындылық, дәлдік, біркелкілік); • іс-әрекеттердің нақты тәртібін көрсететін рәсімдерді тұжырымдайды; • регламентті жұмыстың нақты практикасымен сәйкестендіреді. 7) процестерді жетілдіру әдістері; Бағалау критерийлері: • процестерді талдау әдістерін тізбектейді; • проблемалық учаскелерді және уақыт/ресурстар шығындарын анықтайды; • оңтайландырудың негізделген жолдарын ұсынады; • ұсыныстарды жақсарту жобалары түрінде ресімдейді 8) жиналған ақпараттың дұрыстығын бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • ақпараттың бастапқы және қайталама көздерін ажыратады; • деректерді қайшылықсыздығына, толықтығына және өзектілігіне тексереді; • әр түрлі көздерден алынған ақпаратты айқаспалы тексеруді қолданады; • қорытындыларды ұсынған кезде ықтимал бұрмалауларды көрсетеді 9) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • KPI-ды тізбектейді: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б.; • әрбір көрсеткіштің мақсатын түсіндіреді; • KPI-дың ағымдағы мәндерін нормативтік мәндермен салыстырады; • мамандар мен топтардың жұмысын талдау үшін KPI-ды пайдаланады; • қорытындылар жасайды және ауытқулар негізінде түзетуші іс-әрекеттерді ұсынады. 10) процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • тиімділік критерийлерін біледі: шығындар/нәтиже, орындау уақыты, клиенттердің/қызметкерлердің қанағаттануы; • бағалаудың сандық және сапалық әдістерін қолданады (KPI, сауалнамалар, бенчмарктармен салыстыру); • регламенттердегі өзгерістердің өнімділік пен сапаға әсерін талдайды; • нәтижелерді талдамалық жазбалар мен ұсыныстар түрінде ресімдейді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар, орта білімнен кейінгі білім болған жағдайда жұмыс өтіліне талап қойылмайды
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар

Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреті мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділікке арналған тест)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Әкімші
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып өткізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), электрондық форматта тестілеуді өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалар жазылған қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан өткізу нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) пайдалана отырып келесі үлестік арақатынаста өткізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті анықтауға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті анықтауға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің маңызды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзерге қандай әрекет жасау қажет БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 25. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 26. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 27. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 28. Әрекет жасамау, жағдайды форс-мажор деп тану; 29. В типті бұғаттауды пайдалану; 30. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған тағылымдамадан өтуші операторларды желіге қосымша шығару.

Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы дербес ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қандай қате типтеріне жатқызылады? Барлық дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 29. NCE; 30. EU-CE; 31. BU-CE; 32. FCR; 33. C –CE; 34. L-CE; 35. UTZ.												
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	реттілікті анықтауға арналған <u>№ 3 тапсырма.</u> Мақсат/міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің реттілігін орнатыңыз. Жауапты кезеңнің кезектілігіне сәйкес келетін сандар тізбегі түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Осы мақсатты орындау үшін қажетті ресурстарды талқылау, қажет болса. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсатты немесе міндетті түсінгенін тексеру.												
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	сәйкестікті анықтауға арналған <u>№ 4 тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен оларға қатысты Б бағанындағы анықтамалары арасындағы сәйкестікті орнатыңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының реттілігі түрінде жазыңыз. <table border="1" data-bbox="432 1361 1417 1957"> <thead> <tr> <th data-bbox="432 1361 730 1473">Баған А (көрсеткіштер түрлері)</th><th data-bbox="730 1361 1417 1473">Баған Б (анықтамасы)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="432 1473 730 1585">1. AR</td><td data-bbox="730 1473 1417 1585">А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт</td></tr> <tr> <td data-bbox="432 1585 730 1664">2. Customer satisfaction</td><td data-bbox="730 1585 1417 1664">В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы</td></tr> <tr> <td data-bbox="432 1664 730 1776">3. SL</td><td data-bbox="730 1664 1417 1776">С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді</td></tr> <tr> <td data-bbox="432 1776 730 1854">4. АНТ</td><td data-bbox="730 1776 1417 1854">D. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы</td></tr> <tr> <td data-bbox="432 1854 730 1957">5. ACW</td><td data-bbox="730 1854 1417 1957">Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қоятын (қоңырауды тоқтататын) қоңыраулар пайызы.</td></tr> </tbody> </table>	Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт	2. Customer satisfaction	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді	4. АНТ	D. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы	5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қоятын (қоңырауды тоқтататын) қоңыраулар пайызы.
Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)												
1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт												
2. Customer satisfaction	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы												
3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді												
4. АНТ	D. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы												
5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қоятын (қоңырауды тоқтататын) қоңыраулар пайызы.												

	6. Advisor Satisfaction	F. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігін көрсететін көрсеткіш	
	7. NPS	G. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі	
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	1-еңбек функциясы. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру, кәсіби міндеттер: Қызметкерлер үшін күнделікті міндеттерді айқындау және жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу, Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардың ауысым ішіндегі жұмысындағы үзілістер кестесін жасау және түзету, Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандар тобы жұмысының негізгі көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу. 2-еңбек функциясы. Мамандар топтарының жұмысын, олардың іс-әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру, кәсіби міндет: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандар тобының жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру. 3-еңбек функциясы. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру, кәсіби міндеттер: Байланыс орталығының клиенттерге қызмет көрсету жөніндегі маманы лауазымына кандидаттар үшін іріктеу критерийлерін жасау, Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандар тобында тәлімгерлік процесін ұйымдастыру, Өнімділік көрсеткіштерінде ауытқулар болған кезде қызметкерлерді сүйемелдеу және жеке даму жоспарларын жасау. 4-еңбек функциясы. Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен сапасына клиенттердің қанағаттануын мониторингілеуді ұйымдастыру, кәсіби міндеттер: Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттануын талдау жөніндегі қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау, Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызметтің және оны құрайтын процестердің сапасының нысаналы көрсеткіштерін айқындау, Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызмет нәтижелерінің және оны құрайтын процестердің сапасына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру. Қосымша еңбек функциясы. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және осы ұсыныстарды жоғары тұрған басшылыққа ұсыну, кәсіби міндет: Жекелеген топтар деңгейінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, әрбір қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау.		
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйені пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкіні және жауап бланкісін алады.		

	Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы жүзеге асырылады). Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауабы бар тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> ҚО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің маңызды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек? Бір дұрыс жауапты таңдаңыз 25. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде өшіру; 26. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 27. Қысқартылған скриптті пайдалану арқылы АНТ-ны қысқарту; 28. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет етпеу; 29. В типті бұғаттауды пайдалану; 30. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-стажерлерді желіге қосымша шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатады? Барлық дұрыс жауаптарды таңдаңыз: 29. NCE; 30. EU-CE; 31. BU-CE; 32. FCR; 33. C –CE; 34. L-CE; 35. UTZ.
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Әкімші
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	<u>Өткізу нысандары:</u> • Симуляциялар (іскерлік ойындар): жұмыс жағдайларын модельдеу (қызметкерлерге міндеттер қою, жиналыстар өткізу, жаңа қызметкерлерді бейімдеу, КРІ бақылау). • Кейс-тапсырмалар: нақты басқару міндеттерін шешу (нұсқаулықтар жазу, есептілікті талдау, кестелерді жоспарлау, тар жерлерді анықтау). • Жобалық жұмыс: бизнес-процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлеу.

	- Рөлдік ойын: кері байланыс жүргізу, сұхбаттасу, тәлімгерлік. - Бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс: CRM, Excel/Google Sheets, Time-tracking жүйелерін, КӨЖТ және т.б. пайдалану. - Нәтижелерді таныстыру: "басшылық" (емтихан комиссиясы) алдында процестерді жақсарту бойынша ұсыныстарды қорғау. Бағалау әдістері: - Қатысушының әрекеттерін бақылау: сарапшы кезеңдердің сақталуын, әрекеттердің дәлдігін, бастамашылықты және коммуникацияның дұрыстығын тіркейді. - Чек-парақтар мен бағалау карталары: тапсырмаларды орындауды бағалауды құрылымдауға мүмкіндік береді (толықтық, дұрыстық, негізділік критерийлері бойынша). - Қызмет өнімін бағалау: дайындалған құжаттарды, презентацияларды, аналитикалық материалдарды талдау. - Өзін-өзі бағалау және рефлексия: білім алушылар тапсырманы орындауға өзін-өзі бағалауды бере алады, бұл дағдылардың қалыптасуы туралы түсінікті толықтырады. - Жобалар мен ұсыныстарды сараптамалық қорғау: шешімдердің дәлелділігін, ұсыныстардың логикасын және көпшілік алдында сөйлеу қабілетін тексеру
Практикалық жұмыстар тізімі	- SMART / CLEAR / FAST әдістемелерін ескере отырып, байланыс орталығы мамандарына міндеттер қою - Операторлар тобымен жедел жиналыс өткізу (брифинг / планерка / нұсқаулық) - Шындық жүктемелер мен еңбек заңнамасын ескере отырып, операторлардың үзіліс кестесін қалыптастыру - Топтың KPI көрсеткіштеріндегі ауытқуларды талдау (АНТ, CSAT, SLA, FCR және т.б.) және аналитикалық есеп дайындау - Бизнес-процестерді оңтайландыру немесе қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстарды әзірлеу және қорғау - Тәлімгерлік процесін ұйымдастыру және жаңа қызметкерді бейімдеудің жеке жоспарын жасау - Төмен көрсеткіштері бар қызметкер үшін түзету нұсқаулығын әзірлеу және өткізу - Басшылық алдында ұсыныстарды қорғау үшін презентациялық материалдарды дайындау - Кандидаттың профилін және КО операторы лауазымына бағалау критерийлерін жасау - Өзгерістерді енгізу нәтижелері бойынша операторлардан кері байланысты жинау және талдау - Білім базасындағы жаңартулар бойынша оқу материалдарын (нұсқаулықтар, жадынамалар, бейнесабақтар) жасау - Қашықтықтан қызмет көрсету нәтижелері бойынша клиенттердің қанағаттануын бағалауды жүргізу - Топтың тиімділігін арттыру бойынша жобаны әзірлеу және қорғау (жаңа технологияларды, құралдарды немесе тәсілдерді енгізу) - Шағымдарды өңдеу процестерінің тиімділігін бағалау және түзету іс-шараларын әзірлеу - Жұмыс уақытын есепке алуға арналған БҚ пайдалана отырып, мамандардың тәртібі мен ұқыптылығын бақылауды жүзеге асыру - Өнімділіктің төмендеу себептерін анықтау және даму жоспарын жасау мақсатында қызметкермен сұхбат жүргізу

	17. Басшылыққа міндеттердің ағымдағы жағдайы және жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізу туралы есеп дайындау 18. Техникалық құралдарды пайдалана отырып, қашықтықтан қызмет көрсету тиімділігі бойынша деректер жинауды ұйымдастыру 19. Жүктемені талдау негізінде операторлардың ауысым кестесінің тиімділігі мен дұрыстығын бағалау 20. Операторлар арасында жұмыс жағдайлары мен процестерді ұйымдастыруға қанағаттану бойынша сауалнама жасау және өткізу									
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	Басқарушылық және аналитикалық дағдылар: • SMART, FAST және т.б. әдістемелері бойынша міндеттерді тұжырымдау. • Міндеттердің орындалуын талдау, нәтижелілікті бағалау. • Кестедегі және бизнес-процестердегі тар жерлерді анықтау. • Топтың және жеке қызметкерлердің қызметін талдау үшін KPI пайдалану. • Процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлеу. Коммуникативтік дағдылар: • Міндеттерді қою және кері байланыс беру кезінде коммуникацияны құру. • Жиналыстар, нұсқаулықтар және презентациялар өткізу. • Жанжалды жағдайларды шешу. Ақпараттық-аналитикалық дағдылар: • Excel/Google Sheets, CRM, Time-tracking бағдарламаларымен жұмыс істеу. • Статистикалық деректерді жинау, өңдеу және түсіндіру. • Ақпараттық-аналитикалық материалдарды (есептер, презентациялар) жасау. Оқыту және тәлімгерлік дағдылары: • Қызметкерлерді бейімдеу және жеке дамыту жоспарларын қалыптастыру. • Жұмыс орындарында түзету әрекеттерін жүргізу. • Тәлімгерліктің тиімділігін бағалау. Ұйымдастырушылық-әдістемелік дағдылар: • Әдістемелік басшылықты жүзеге асыру. • Сапаны бақылау рәсімдерін әзірлеу және қолдану. • Білім базасының өзектілігін қолдау.									
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 4 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Топтың KPI көрсеткіштеріндегі ауытқуларды талдау (АНТ, CSAT, SLA, FCR және т.б.) және аналитикалық есеп дайындау» Жұмыстың мақсаты: маманның қабілетін бағалау: топтың негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) талдау; нормативтік мәндерден ауытқуларды анықтау; деректерді түсіндіру; аналитикалық есепте қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><td>Кезең</td><td>Кезеңнің мазмұны</td><td>Құралдар мен материалдар</td><td>Нәтижелерді бақылау</td><td>Орындау уақыты</td></tr></table>					Кезең	Кезеңнің мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Орындау уақыты
Кезең	Кезеңнің мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Орындау уақыты						

	1	Бастапқы деректермен танысу	– Кезеңдегі KPI кестелері (АНТ, CSAT, SLA, FCR)– KPI-дің жоспарлы (нормативтік) мәндері– Компанияның KPI бойынша стандарттарының сипаттамасы	Көрсеткіштерді дұрыс түсіндіруді тексеру. Ауызша сұрақ-жауап немесе шағын тест.	20 минут
	2	KPI бойынша «Жоспар-факт» салыстырмалы кестесін құру	– Excel / Google Sheets– Салыстырмалы кесте үлгісі	Енгізілген деректердің дұрыстығын және %-бен ауытқуларды есептеуді тексеру.	30 минут
	3	Ауытқуларды талдау және себептерін анықтау	– Ауысымдар туралы қызметтік есептер– Өтініштер журналы– Скрипттер, чат-логтар (бар болса)	Талдаудың толықтығын тексеру: ауытқу себептері анықталды ма, сапаға әсері көрсетілді ме.	30 минут
	4	Аналитикалық есепті дайындау	- Есеп үлгісі- Қызметтік құжаттарды ресімдеу жөніндегі нұсқаулық	Есеп құрылымын, қорытындылардың логикасын, дұрыс ресімделген ұсыныстарды бағалау.	40 минут
	5	Есепті таныстыру / қорғау	- Электронды немесе баспа түріндегі есеп- Қысқаша таныстырылым немесе нәтижелерді ауызша ұсыну	Баяндалған қорытындылардың дәлелділігі мен айқындылығын бағалау. Кейсті талдау мүмкін.	20 минут
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат 20 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы:				

	• компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру, кәсіби міндет: Қызметкерлер үшін күнделікті міндеттерді анықтау және жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: 1. Жеке практикалық тапсырмалар • Тапсырмаларды қою және нәтижелерді бағалау бойынша жұмыс жағдайларын модельдеу. • Қызметтік жазбалар жазу, мақсаттар мен міндеттерді тұжырымдау. 2. Топтық практикумдар мен рөлдік ойындар • Жұптарда немесе шағын топтарда жағдайларды ойнату арқылы жұмыс істеу: тапсырма қою, кері байланыс, жанжалдарды шешу. • КРІ-ді ұжымдық талдау және тапсырмаларды бөлу нұсқаларын талқылау. 3. Кейстерді талдау • Байланыс орталығының жұмысынан нақты немесе имитациялық жағдайларды талдау: коммуникациядағы қателер, тапсырмаларды тиімсіз қою, мерзімдерді бұзу. 4. Іскерлік ойындар мен симуляциялар • Платформада немесе офлайн форматта виртуалды команданы басқару (сценарийлер тапсырмаларды қоюды, орындалуын бақылауды, КРІ-мен жұмыс істеуді, жанжалдарды басқаруды қамтиды). 5. Шешімдерді / есептерді қорғау • КРІ талдауының және тапсырмаларды бөлудің қорытындыларын ұсыну. • Практикалық жағдайда қолданылған әдістер мен құралдарды дәлелдеу. Әдістері: • Жағдаяттық талдау әдісі (case study) • Имитациялық модельдеу (виртуалды ауысым, ауысымдық жоспар) • Ми шабуылы және топтық пікірталас әдісі • Жобалар әдісі (басқару шешімін дайындау және қорғау) • «360° кері байланыс» әдісі (рөлдік ойындардағы рөлдер мен мінез-құлықты талқылау).
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. SMART, CLEAR әдістемелері бойынша тапсырмаларды тұжырымдау (мысалдарда) 2. Тапсырмалардың айқындылық критерийлері бар чек-парақ құру 3. Қызметкерге тапсырма қоюға арналған скрипт дайындау

	4. Корпоративтік стандарттарды ескере отырып, тапсырманы қою туралы нұсқаулық немесе хабарлама жазу 5. Тапсырманы орындау нәтижелері бойынша кері байланысты модельдеу 6. Қызметкерлердің құзыреттілік матрицасын жасау 7. Тапсырмаларды басымдықтар мен жүктеме бойынша бөлу (кесте, диаграмма) 8. Жүктеме балансын ескере отырып, ауысымдық тапсырманы жобалау 9. Рөлдік ойын өткізу: «Команда жүктемесін жоспарлау» 10. Нақты көрсеткіштерді (KPI) жоспарлы көрсеткіштермен салыстыру 11. KPI бойынша «жоспар – факт» аналитикалық кестесін жасау 12. KPI-ден ауытқу себептерін талдау және қызметтік жазба жасау 13. Көрсеткіштерді жақсарту жөніндегі шаралар ұсынылған есеп дайындау										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Командамен кәсіби коммуникацияны орнату және қолдау. 2. Тапсырмаларды анық, құрылымдалған түрде тұжырымдау. 3. Тапсырмаларды қою кезінде SMART, CLEAR әдістемелерін қолдану. 4. Нақты нәтижелерді жоспарлы KPI-мен салыстыру. 5. Тапсырмалардың орындалмау себептерін анықтау және түзету әрекеттерін ұсыну. 6. Қызметкерлердің тиімділігін бағалау кезінде аналитикалық құралдарды қолдану. 7. Тапсырмаларды жоспарлау кезінде қызметкерлердің құзыреттілігі мен жүктемесін ескеру. 8. Кәсіби техникаларды қолдана отырып, командадағы жанжалдарды шешу. 9. Іскерлік қарым-қатынас нормаларын және компанияның ішкі стандарттарын сақтау. 10. Құжаттарды (жоспарлар, есептер, хабарламалар) белгіленген үлгілер бойынша ресімдеу.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 10 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Нақты көрсеткіштерді (KPI) жоспарлармен салыстыру» Жұмыстың мақсаты: KPI деректерін талдау, жоспарлы мәндерден ауытқуларды анықтау және қорытынды жасау қабілетін тексеру. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1. Дайындық</td><td>KPI-дің теориялық негіздерімен, жоспарлы және нақты көрсеткіштермен танысу. Бастапқы</td><td>KPI бойынша әдістемелік материалдар , жоспарлы және нақты деректермен кестелер</td><td>Мақсаттар мен көрсеткіштерді түсінгенін ауызша немесе жазбаша растау</td><td>15</td></tr></table>	Кезең	Кезеңнің мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)	1. Дайындық	KPI-дің теориялық негіздерімен, жоспарлы және нақты көрсеткіштермен танысу. Бастапқы	KPI бойынша әдістемелік материалдар , жоспарлы және нақты деректермен кестелер	Мақсаттар мен көрсеткіштерді түсінгенін ауызша немесе жазбаша растау	15
Кезең	Кезеңнің мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)							
1. Дайындық	KPI-дің теориялық негіздерімен, жоспарлы және нақты көрсеткіштермен танысу. Бастапқы	KPI бойынша әдістемелік материалдар , жоспарлы және нақты деректермен кестелер	Мақсаттар мен көрсеткіштерді түсінгенін ауызша немесе жазбаша растау	15							

		деректерді талдау.			
	2. Салыстыру	Әрбір KPI бойынша (АНТ, CSAT, SLA, FCR және т.б.) нақты мәндерді жоспарлы мәндермен салыстыру. "Жоспар-факт" кестесін жүргізу.	Excel орнатылған компьютер немесе қағаз кестелер, калькулятор	Кестенің дұрыс толтырылуын тексеру, есептеулердің бастапқы деректерге сәйкестігі	30
	3. Талдау	Ауытқуларды анықтау, маңызды проблемалық аймақтарды анықтау, ықтимал себептерді тұжырымдау.	Жазбалар, талдау есептерінің үлгілері	Анықталған ауытқулардың толықтығына және қорытындылардың дұрыстығына талдау	25
	4. Есепті дайындау	Көрсеткіштерді жақсарту бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды қамтитын қысқа аналитикалық есепті жасау.	Есеп үлгісі, компьютер	Есептің толықтығын, логикасын және ұсыныстардың практикалық маңыздылығын тексеру	15
	5. Жұмысты қорғау	Қорытындылар мен ұсыныстарды оқытушының немесе топтың алдында ұсыну және негіздеу.	Презентация (қажет болған жағдайда), ауызша баяндама	Дәлелдеуді және сұрақтарға жауап беру қабілетін бағалау	5
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 90 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру);				

	• есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру, кәсіби міндет: Ауысым ішінде клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардың жұмысындағы үзілістер кестесін жасау және түзету
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • Практикалық сабақтар - деректерді талдау, үзілістер кестесін жасау және түзету бойынша тапсырмаларды орындау. • Кейс-стади және симуляциялар - өзгермелі жүктеме және персонал бойынша шектеулермен жұмыс жағдайларын модельдеу. • Топтық талқылаулар мен презентациялар - тәжірибе алмасу, ұсынылған кестелерді талдау. • Бағдарламалық қамтамасыз етумен дербес жұмыс - Excel, CRM-жүйелерінде және WFM-құралдарында жұмыс істеу. • Бақылау тапсырмалары - жасалған кестелер мен есептердің дұрыстығын тексеру. Өткізу әдістері: • Аналитикалық әдіс (деректерді жинау және өңдеу, болжау). • Модельдеу әдісі (кестелерді жасау және оларды түзету). • Іскерлік ойын әдісі (коммуникациялар мен келісулерді пысықтауға арналған рөлдік жағдайлар). • Нұсқаулық және демонстрация әдісі (бағдарламалармен және құралдармен жұмыс істеуді үйрету). • Тестілеу және кері байланыс әдісі (менгеруді тексеру және қателерді түзету).
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Өтініштер саны және өңдеу уақыты бойынша есептермен жұмыс. 2. Шекті жүктемелердің графиктері мен диаграммаларын құру. 3. Тарихи деректер мен сыртқы факторлар негізінде жүктемені болжау. 4. Ауысым кестесін және персонал саны ескеріле отырып, үзілістер кестесін жасау. 5. Желідегі операторлардың ең аз саны бойынша талаптарды ескеру. 6. Қызметкерлердің ішінара жұмыспен қамтылуын және шектеулерін ескере отырып, үзілістерді бөлу. 7. Кестені түсінікті және қолжетімді түрде ұсыну. 8. SLA және орташа жүктеме бойынша кестенің тиімділігін бағалау. 9. Тар орындар мен шамадан тыс жүктемелерді анықтау. 10. Түзетулер енгізу және олардың нәтижелерін қадағалау. 11. Есептеулерді автоматтандыру үшін Excel және Google Sheets-пен жұмыс. 12. Кестелерді жасау үшін үлгілер мен формулаларды пайдалану. 13. Жоспарлау үшін мамандандырылған WFM-жүйелерін қолдану

Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Аналитикалық есептермен және құралдармен (ACD, CRM, Excel) жұмыс істеу дағдыларын меңгеру. 2. Өтініштер динамикасындағы заңдылықтарды анықтай білу және негізделген болжамдар жасау. 3. Әртүрлі факторларды (ауысымдылық, жүктеме, саны) ескере отырып, үзілістер кестесін қалыптастыру. 4. Еңбек уақыты мен үзілістер бойынша еңбек заңнамасының талаптарын сақтау. 5. Кестені бағалау және оңтайландыру, проблемалық учаскелерді анықтау. 6. Кестелерді жасау үшін заманауи цифрлық құралдар мен үлгілерді пайдалану. 7. Жұмыстың ерекшеліктерін және қызметкерлердің ерекшеліктерін (ішінара жұмыспен қамтылу, шектеулер) ескеру. 8. Кестені қызметкерлермен және басшылықпен үйлестіру және келісу. 9. Орындаушылар үшін кестенің қолжетімділігі мен түсініктілігін қамтамасыз ету. 10. Өзгерістер нәтижелерін талдау және кері байланыс негізінде кестелерді түзету															
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Шындық жүктемелердің графиктер мен диаграммаларын құру» Жұмыстың мақсаты: қызметкердің жүктеме бойынша деректерді жинау және талдау, олардың негізінде графиктер мен диаграммалар құру, жүктеме шындарын анықтау және команда жұмысын кейіннен жоспарлау үшін негізделген қорытындылар жасау қабілетін бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1. Дайындық</td><td>Өтініштер саны, өңдеу уақыты және операторлардың жұмыс уақыты бойынша бастапқы деректерді алу.</td><td>CRM/ACD есептері, талдауға арналған Excel-үлгілері</td><td>Бастапқы деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексеру</td><td>15</td></tr><tr><td>2. Деректерді талдау</td><td>Excel қолдану арқылы деректерді өңдеу және талдау: сұрыптау, сүзу, орташа және ең</td><td>Excel орнатылған компьютер, деректермен жұмыс істеу нұсқаулары</td><td>Өңдеудің және ең жоғары мәндерді бөлудің дұрыстығын бағалау</td><td>25</td></tr></table>	Кезең	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)	1. Дайындық	Өтініштер саны, өңдеу уақыты және операторлардың жұмыс уақыты бойынша бастапқы деректерді алу.	CRM/ACD есептері, талдауға арналған Excel-үлгілері	Бастапқы деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексеру	15	2. Деректерді талдау	Excel қолдану арқылы деректерді өңдеу және талдау: сұрыптау, сүзу, орташа және ең	Excel орнатылған компьютер, деректермен жұмыс істеу нұсқаулары	Өңдеудің және ең жоғары мәндерді бөлудің дұрыстығын бағалау	25
Кезең	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)												
1. Дайындық	Өтініштер саны, өңдеу уақыты және операторлардың жұмыс уақыты бойынша бастапқы деректерді алу.	CRM/ACD есептері, талдауға арналған Excel-үлгілері	Бастапқы деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексеру	15												
2. Деректерді талдау	Excel қолдану арқылы деректерді өңдеу және талдау: сұрыптау, сүзу, орташа және ең	Excel орнатылған компьютер, деректермен жұмыс істеу нұсқаулары	Өңдеудің және ең жоғары мәндерді бөлудің дұрыстығын бағалау	25												

		жоғары мәндерді есептеу.			
	3. Графиктер мен диаграммаларды құру	Сағаттар мен апта күндері бойынша сызықтық графиктерді, бағандық диаграммаларды және жүктеменің жылу карталарын құру.	Excel, графиктер үлгілері, оқу материалдары	Графиктерді құрудың және визуализацияның дұрыстығын тексеру	30
	4. Нәтижелерді түсіндіру	Алынған графиктерді талдау, ең жоғары жүктеме кезеңдерін анықтау, қысқаша есеп құрастыру.	Есеп үшін Word/Google Docs құжаты	Қорытындылардың негізділігін және есептің сапасын бағалау	20
	5. Нәтижелерді таныстыру	Талдау нәтижелерін және жүктемені оңтайландыру бойынша ұсыныстарды басшылыққа немесе топқа ұсыну.	Презентациялық БҚ (PowerPoint), проектор	Нәтижелерді анық және түсінікті жеткізу қабілетін бағалау	15
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 105 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктеме түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау;				

	жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру, кәсіби міндет: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобы жұмысының негізгі көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: - Жеке жұмыс - KPI статистикасын өңдеу және талдау бойынша тапсырмаларды орындау. - Топтық жұмыс - статистикалық трендтерді бірлесіп түсіндіру және талдамалық есептерді ұсыну. - Практикалық модельдеу (симуляция) - типтік немесе нақты есептік деректер негізінде тапсырмаларды орындау. - Компьютерлік практикум - Excel, Google Sheets және басқа талдау жүйелеріндегі деректермен жұмыс. Әдістері: - Кейс-әдісі - белгілі бір кезеңдегі KPI бар алдын ала дайындалған кейстерді талдау. - Жобалар әдісі - шағын жобаны орындау: статистиканы жинау және талдаудан бастап есеп дайындауға дейін. - Қадамдық нұсқаулық (скрипттік тәсіл) - үлгі бойынша тапсырмаларды қадамдық орындау. - Іскерлік ойын әдісі – KPI ауытқуларын талдау және жақсарту бойынша ұсыныстар дайындау арқылы бөлім жұмысын имитациялауға қатысу.
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Өртүрлі дереккөздерден (CRM, ACD, сауалнамалар) KPI деректерін жинау және жүйелеу. 2. Талдау үшін деректерді тазалау және дайындау (форматтау, дұрыстығын тексеру). 3. KPI бойынша динамикалық кестелер мен графиктерді құру (АНТ, CSAT, SLA, FCR). 4. Операторлар тобы бойынша статистикадағы ауытқулар мен аномалияларды талдау. 5. Өртүрлі кезеңдердегі көрсеткіштерді салыстырмалы талдау. 6. Негізгі трендтерді визуализациялау (сызықтық графиктер, диаграммалар, жылу карталары). 7. Көрсеткіштерді жақсарту бойынша ұсыныстармен талдамалық есеп жасау. 8. Талдау нәтижелерін іскерлік форматта ұсыну. 9. CRM есептерін түсіндіру және талдау үшін ақпаратты экспорттау. 10. KPI мен қызмет көрсету сапасы стандарттарын сақтау арасындағы байланысты талдау.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Өртүрлі дереккөздерден (CRM, кестелер, базалар) деректерді жинау және біріктіру. 2. Деректерді дұрыстығына, толықтығына, форматқа сәйкестігіне тексеру. 3. Excel, Google Sheets және т.б. көмегімен үлкен деректер массивтерін өңдеу.

	4. Ақпаратты талдау үшін формулаларды, сүзгілерді, жиынтық кестелерді, макростарды қолдану. 5. Статистикалық заңдылықтарды, аномалияларды және нормадан ауытқуларды анықтау. 6. KPI-ді түсіндіру: АНТ, CSAT, SLA, FCR және т.б. 7. Графиктер, диаграммалар және деректердің басқа да визуалды көріністерін құру. 8. Корпоративтік стандарттар бойынша талдамалық және есептік құжаттарды дайындау. 9. Қажетті ақпаратты іздеу және жүктеу үшін CRM-жүйесін пайдалану. 10. Статистика негізінде негізделген қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау. 11. Талдамалық материалдарды ауызша және жазбаша түрде ұсыну. 12. Талдау және міндеттерді қою кезінде KPI нысаналы мәндерін ескеру. 13. Көп міндеттілік жағдайында жұмыс істеу және көрсеткіштердің өзгерістеріне жедел әрекет ету. 14. Талдамалық деректерді ұсынған кезде іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтау																		
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Әртүрлі дереккөздерден (CRM, ACD, сауалнамалар) KPI деректерін жинау және жүйелеу» Жұмыстың мақсаты: қызметкердің жүктеме бойынша деректерді жинау және талдау, олардың негізінде графиктер мен диаграммалар құру, жүктеме шындарын анықтау және команда жұмысын кейіннен жоспарлау үшін негізделген қорытындылар жасау қабілетін бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Кезең</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>KPI жинау мақсаттарын және қажетті көрсеткіштер тізімін (АНТ, SLA, FCR, CSAT және т.б.) анықтау</td><td>Әдістемелік құрал, KPI тізімі, нұсқаулық</td><td>Атауларды тексеру және KPI-дің тапсырма талаптарына сәйкестігін</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>Дереккөздерді таңдау</td><td>Деректерді қай жүйелерден жинау керектігін анықтау: CRM, ACD, сауалнамалар/сұрақтар</td><td>CRM-жүйесіне, ACD, Google Forms-қа қолжетімділік</td><td>Әрбір KPI үшін дұрыс дереккөздер көрсетілген</td><td>10</td></tr></table>	№	Кезең	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)	1	Дайындық	KPI жинау мақсаттарын және қажетті көрсеткіштер тізімін (АНТ, SLA, FCR, CSAT және т.б.) анықтау	Әдістемелік құрал, KPI тізімі, нұсқаулық	Атауларды тексеру және KPI-дің тапсырма талаптарына сәйкестігін	10	2	Дереккөздерді таңдау	Деректерді қай жүйелерден жинау керектігін анықтау: CRM, ACD, сауалнамалар/сұрақтар	CRM-жүйесіне, ACD, Google Forms-қа қолжетімділік	Әрбір KPI үшін дұрыс дереккөздер көрсетілген	10
№	Кезең	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)														
1	Дайындық	KPI жинау мақсаттарын және қажетті көрсеткіштер тізімін (АНТ, SLA, FCR, CSAT және т.б.) анықтау	Әдістемелік құрал, KPI тізімі, нұсқаулық	Атауларды тексеру және KPI-дің тапсырма талаптарына сәйкестігін	10														
2	Дереккөздерді таңдау	Деректерді қай жүйелерден жинау керектігін анықтау: CRM, ACD, сауалнамалар/сұрақтар	CRM-жүйесіне, ACD, Google Forms-қа қолжетімділік	Әрбір KPI үшін дұрыс дереккөздер көрсетілген	10														

	3	Дереккөздерден деректерді жинау	Есептерді жүктеу немесе ақпаратты қолмен жинау: - CRM-нан (қызмет көрсету сапасы); - ACD-дан (жауап беру уақыты, SLA); - сауалнамалардан (CSAT)	CRM, ACD, Google Forms, Excel/Google Sheets	Деректер толық көлемде жиналған, бастапқы жүйелерге сәйкес келеді	20
	4	Деректерді тексеру және тазалау	Қайталанатын деректерді, өткізіп алғандарды, қате форматтарды іздеу; бірыңғай құрылымға келтіру	Excel, Google Sheets, кесте үлгісі	Критикалық қателердің және артық жолдардың/бағандардың болмауы	20
	5	Деректерді жүйелеу	Өртүрлі дереккөздерден алынған деректерді бірыңғай кестеге біріктіру, көрсеткіштер мен кезеңдер бойынша бөлу	KPI кесте-үлгісі, Excel/Sheets	Бірыңғай формат, барлық KPI-лардың болуы, құрылымдылық	20
	6	Сақтау және ресімдеу	Файлға атау беру, сақтау құрылымын сақтау, қажетті форматта экспорттау (xlsx, csv)	Электрондық кесте, сақтау нұсқаулығы	Одан әрі талдауға дайындық, оқылымдылық, сақталуы	10
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 90 минут						
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктеме түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану;					

	• бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2. Мамандар топтарының жұмысын, олардың іс-әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және нысаналы көрсеткіштерге жетуін бақылауды жүзеге асыру, кәсіби міндет: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобының жоспарлы көрсеткіштерге жетуін бақылауды жүзеге асыру.
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: 1. Жұмыс орнындағы практикалық сабақтар - тәлімгердің немесе куратордың бақылауымен. 2. Өндірістік жағдайларды модельдеу - кейс-әдістер, рөлдік ойындар, CRM/WFM-жүйелері негізіндегі симуляциялар. 3. Тапсырмаларды өз бетінше орындау - кейіннен нәтижелерді бақылау және талдаумен. 4. Кері байланыс және қателерді талдау - есептер, журналдар, командалық талқылаулар арқылы. Өткізу әдістері: • Мамандардың нақты немесе модельденген жағдайлардағы әрекеттерін бақылау. • Нақты деректермен жұмыс (KPI, CRM журналдары). • Мамандандырылған БҚ (CRM, WFM, BI-есептілік) пайдалану. • Өріптестермен өзара әрекеттесу: кездесулер, нұсқаулықтар, күнделікті брифингтер өткізу. • Типтік басқару кейстерін шешу: міндеттерді бөлу, бақылау, эскалация, топ әрекеттерін түзету. • Көрсеткіштерді жақсарту бойынша іс-шаралар өткізу.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Қызметкерлердің кесте сақтауын бақылау (табельді тексеру, кешігулер, болмаулар). 2. CRM және WFM-жүйелерінде тапсырмалардың орындалуын мониторингтеу. 3. Нысаналы көрсеткіштерден ауытқуларды тіркеу және талдау. 4. Негізгі тиімділік көрсеткіштері (KPI) бойынша есеп дайындау. 5. Көрсеткіштерді жақсарту бойынша түзету іс-шараларының жоспарын әзірлеу. 6. Мамандар тобымен нұсқаулық/жұмыс кездесуін өткізу. 7. Қызметкерлерге тапсырмалар қою және орындалуын бақылау. 8. Жұмыс нәтижелері бойынша кері байланысты ұйымдастыру. 9. Енгізілген іс-шаралардың тиімділігін бағалау. 10. Көрсеткіштерді талдау нәтижелері бойынша басқарушылық шешімдерді қалыптастыру.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. CRM/WFM/табельдермен жұмыс істеу дағдылары. 2. Бұзушылықтарды тіркеу және құжаттау қабілеті. 3. Нақты уақыт режимінде бақылау құралдарын қолдану 4. KPI-ді жүйелі жинау және талдау. 5. Негізделген басқарушылық шешімдерді тұжырымдау. 6. Шешімдердің салдарын болжау қабілеті.

	7. Ауытқулардың себептерін анықтау қабілеті. 8. Іс-шараларды әзірлеу (жоспарлар, мақсаттар, мерзімдер, жауаптылар). 9. Оқыту және ынталандыру іс-шараларын ұйымдастыру дағдылары. 10. Іс-шаралар нәтижелерін талдау. 11. Тапсырмаларды қою және күтулерді жеткізу дағдылары. 12. Жұмыс кездесулері мен талқылауларды өткізу. 13. Кері байланысты басқару. 14. Жанжалды жағдайларды конструктивті шешу.																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 6 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Шешімдердің салдарын болжау қабілеті» Жұмыстың мақсаты: мамандар тобының жоспарлы көрсеткіштеріне қол жеткізуді қамтамасыз ету мақсатында байланыс ақпараттық орталығының жұмыс жағдайында басқарушылық шешімдердің салдарын талдау дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезендері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1. Кіріспе бөлім</td><td>Жұмыстың мақсаттары мен міндеттерін түсіндіру, шешімдердің салдарын болжау теориясы, топ жұмысына әсер ететін негізгі көрсеткіштер (KPI)</td><td>Презентация, KPI және болжау бойынша әдістемелік материалдар</td><td>Ауызша сұрақ-жауап, теориялық бөлімді түсінуін тексеру</td><td>15</td></tr><tr><td>2. Кейсті талдау</td><td>Жоспарланған көрсеткіштерден ауытқулары бар нақты басқару жағдайын ұсыну (мысалы, АНТ өсуі немесе CSAT төмендеуі)</td><td>Баспа кейстері, CRM-есептерге қол жеткізу, талдау үлгісі</td><td>Жағдайды талдаудың толықтығы мен дұрыстығын бағалау, кейс бойынша сұрақтарға жауап беру</td><td>20</td></tr><tr><td>3. Шешімдердің салдарын болжау</td><td>Қатысушылар жағдайды түзету бойынша</td><td>Жұмыс дәптерлері, шешімдер мен болжамдарды</td><td>Болжамдардың негізділігін, ұсынылған шаралардың</td><td>25</td></tr></table>	Кезең	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)	1. Кіріспе бөлім	Жұмыстың мақсаттары мен міндеттерін түсіндіру, шешімдердің салдарын болжау теориясы, топ жұмысына әсер ететін негізгі көрсеткіштер (KPI)	Презентация, KPI және болжау бойынша әдістемелік материалдар	Ауызша сұрақ-жауап, теориялық бөлімді түсінуін тексеру	15	2. Кейсті талдау	Жоспарланған көрсеткіштерден ауытқулары бар нақты басқару жағдайын ұсыну (мысалы, АНТ өсуі немесе CSAT төмендеуі)	Баспа кейстері, CRM-есептерге қол жеткізу, талдау үлгісі	Жағдайды талдаудың толықтығы мен дұрыстығын бағалау, кейс бойынша сұрақтарға жауап беру	20	3. Шешімдердің салдарын болжау	Қатысушылар жағдайды түзету бойынша	Жұмыс дәптерлері, шешімдер мен болжамдарды	Болжамдардың негізділігін, ұсынылған шаралардың	25
Кезең	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)																	
1. Кіріспе бөлім	Жұмыстың мақсаттары мен міндеттерін түсіндіру, шешімдердің салдарын болжау теориясы, топ жұмысына әсер ететін негізгі көрсеткіштер (KPI)	Презентация, KPI және болжау бойынша әдістемелік материалдар	Ауызша сұрақ-жауап, теориялық бөлімді түсінуін тексеру	15																	
2. Кейсті талдау	Жоспарланған көрсеткіштерден ауытқулары бар нақты басқару жағдайын ұсыну (мысалы, АНТ өсуі немесе CSAT төмендеуі)	Баспа кейстері, CRM-есептерге қол жеткізу, талдау үлгісі	Жағдайды талдаудың толықтығы мен дұрыстығын бағалау, кейс бойынша сұрақтарға жауап беру	20																	
3. Шешімдердің салдарын болжау	Қатысушылар жағдайды түзету бойынша	Жұмыс дәптерлері, шешімдер мен болжамдарды	Болжамдардың негізділігін, ұсынылған шаралардың	25																	

		шешімдер нұсқаларын әзірлейді, әр нұсқаның ықтимал салдарын болжайды	ресімдеуге арналған үлгілер	логикасы мен шынайылығын тексеру	
	4. Нәтижелерді таныстыру және талқылау	Болжамдарды ұсыну және дәлелдеу, ұжымдық талқылау және ең тиімді шешімді таңдау	Проектор/флипчарт, үлестірме материалдар	Дәлелдеуді бағалау, талқылауға қатысу, сынды қабылдай білу және шешімдерді түзету	20
	5. Қорытынды бекіту	Қорытынды шығару, тұжырымдарды қалыптастыру, дағдылардың нақты жұмыста практикалық қолданылуын талқылау	Әдістемелік ұсыныстар, өзін-өзі тексеруге арналған сауалнама	Қорытынды тест немесе болжау тақырыбындағы жазбаша тапсырма	10
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 90 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе	Еңбек функциясы 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру, кәсіби міндет: Байланыс орталығының клиенттерге қызмет				

дағдылар тобын тану	көрсету маманы лауазымына кандидаттарды іріктеу критерийлерін жасау
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • Тренингтер мен шеберлік сыныптары форматындағы практикалық сабақтар. • Рөлдік ойындар және сұхбаттарды модельдеу. • Персоналды іріктеу бойынша нақты және модельденген кейстерді талдау. • Тапсырмаларды кейіннен бақылаумен өз бетінше орындау. • Топтық пікірталастар және нәтижелерді талдау. Өткізу әдістері: • Интерактивті оқыту әдістерін қолдану (кейстер, рөлдік ойындар). • Оқу ортасында сұхбаттасу және тестілеуді өткізу. • Құжаттамамен және аналитикалық материалдармен жұмыс. • Тәлімгер мен әріптестерден кері байланыс. • Бағалау критерийлерін қолдану және кандидаттардың профильдерін қалыптастыру.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманы лауазымы үшін негізгі дағдылар мен қасиеттерді анықтау. 2. Кандидатпен сұхбатқа дайындалу және оны өткізу. 3. Кандидаттарды бағалау үшін тест тапсырмаларын және кейс-симуляцияларды әзірлеу және өткізу. 4. Кандидаттарды бағалау нәтижелерін талдау және түсіндіру. 5. Негізгі құзыреттерді бөле отырып, тамаша кандидаттың профилін қалыптастыру. 6. Деректерді талдау негізінде кандидаттарды таңдау бойынша ұсыныстар жасау. 7. Еңбек заңнамасымен танысу және қызметкерлерді іріктеу мен ресімдеу кезінде оның нормаларын қолдану. 8. Мамандарды ынталандыру және ұстап қалу стратегиясын әзірлеу. 9. Талантты кандидаттарды тарту үшін компанияның HR-брендін құру және қолдау.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Кәсіби маңызды құзыреттерді анықтау (коммуникация, стресске төзімділік, зейінділік және т.б.). 2. Лауазым талаптарын жұмыс міндеттерімен сәйкестендіру. 3. Әрбір дағды мен қасиеттің маңыздылығын негіздеу. 4. Адекватты бағалау әдістерін таңдау: сұхбат, тесттер, кейстер, симуляциялар. 5. Байланыс орталығының ерекшелігін ескере отырып, тапсырмалар мен сұрақтарды әзірлеу. 6. Бағалау әдістерін этикалық және кәсіби стандарттарға сәйкес қолдану. 7. Әртүрлі дереккөздерден алынған деректерді жүйелеу және салыстыру. 8. Бағалау критерийлері негізінде объективті қорытындылар жасау. 9. Талдау нәтижелері бойынша ұсыныстар қалыптастыру. 10. Қажетті және қалаулы құзыреттері бар кандидаттың профилін жасау. 11. Негізгі мінез-құлық индикаторларын бөліп көрсету. 12. Профильді персоналды одан әрі іріктеу және оқыту үшін пайдалану.

Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 5 практикалық жұмыстың технологиялық картасы				
	Жұмыстың атауы: «Негізгі құзыреттерді бөле отырып, тамаша кандидаттың профилін қалыптастыру»				
	Жұмыстың мақсаты: кәсіби міндеттерді сәтті орындау үшін қажетті негізгі құзыреттерді бөлуді ескере отырып, ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманы лауазымына тамаша кандидаттың профилін қалыптастыру дағдыларын бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Кезең	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)
	1. Кіріспе бөлім	Жұмыс мақсаттарын түсіндіру, кандидат бейінінің маңыздылығы, негізгі ұғымдар (құзыреттіліктер, құзыреттілік, мінез-құлық индикаторлары)	Презентация, кандидат бейіні бойынша әдістемелік материалдар	Ауызша сұрақ-жауап, теориялық базаны түсінуді тексеру	15
	2. Лауазым талаптарын талдау	Лауазым сипаттамасын зерделеу, негізгі міндеттер мен талаптарды анықтау	Лауазым сипаттамаларының мәтіндері, талаптардың чек-парақтары	Бөлінген талаптардың толықтығы мен дұрыстығын тексеру	20
	3. Негізгі құзыреттілікті ерді бөлу	Табысты жұмыс істеу үшін қажетті кәсіби және жеке құзыреттілікті ерді анықтау	Құзыреттілік кестелері, құзыреттілік мысалдары, жұмыс парақтары	Бөлінген құзыреттіліктердің дұрыстығы мен толықтығын бағалау	20
	4. Мінез-құлық индикаторларын қалыптастыру	Құзыреттілікті ерді растайтын нақты мінез-құлық мысалдарын әзірлеу	Мінез-құлық индикаторларының мысалдары, толтыруға арналған үлгілер	Индикаторлардың логикасы мен өзектілігін тексеру	20
	5. Кандидаттың	Құзыреттілікті ер мен	Компьютер, кандидат	Бейіннің толықтығы	15

	бейінін құрастыру	индикаторларды бірыңғай бейін құжатына біріктіру	бейінінің үлгісі, мәтіндік редактор	мен құрылымдылығын бағалау	
	6. Нәтижелерді талқылау және таныстыру	Бейінді ұсыну, кері байланыс алу, түзету	Флипчарт немесе проектор, таныстырылым материалдары	Таныстырылым сапасы, дәлелдеме, талқылау	15
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 105 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқыту және ынталандыру, кәсіби міндет: Байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобында тәлімгерлік процесін ұйымдастыру.				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • Жағдаяттарды модельдеумен практикалық сабақтар (тәлімгерлікті енгізу, бейімдеу сессиялары). • Бейімдеу және оқыту бағдарламаларын әзірлеу бойынша топтық жобалар. • Рөлдік ойындар мен симуляциялар (мысалы, тәлімгер – жаңа қызметкер, басшы – тәлімгер). • Нақты ортадағы тәлімгерлік (жұптарда: тәлімгер – практикант). • Кейстерді талдау (қызметкерлерді бейімдеу және ынталандыру бойынша нақты жағдаяттар). • Қатысушылардың оқыту сессияларын өткізу (шағын-тренингтер, кері байланыс). Өткізу әдістері:				

	• Бейімдеу және оқыту бағдарламаларын талдау және жобалау әдісі. • Ағымдағы және мақсатты құзыреттерді салыстырмалы талдау әдісі. • Кері байланыс және коучингтік әңгіме әдісі. • Бақылау және өзін-өзі бақылау әдісі. • Интерактивті оқыту әдісі (тренинг, кейстер, симуляциялар). • Ми шабуылы және командалық талқылау әдісі
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Жаңа қызметкерді бейімдеудің жеке жоспарын әзірлеу. 2. Құзыреттерді бағалау негізінде жұмыс істеп тұрған қызметкердің кәсіби даму жоспарын әзірлеу. 3. Қызметкермен ынталандыру әңгімесін дайындау және өткізу (симуляция түрінде). 4. "Тәлімгер және жаңа қызметкер" рөлдік ойынын өткізу: нұсқаулықтан бастап аралық бағалауға дейін. 5. Топтағы тәлімгерлік бағдарламасын әзірлеу (мақсаттар, кезеңдер, рөлдер, бақылау құралдары). 6. Қызметкерлердің қатысу деңгейін бағалау және материалдық емес ынталандыру шараларын әзірлеу. 7. Дайындық деңгейі әртүрлі қызметкерлер үшін оқыту әдістерін таңдау және негіздеу. 8. Тәлімгер мен жаңа қызметкерлерден кері байланыс үлгісін әзірлеу. 9. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының құзыреттер картасын жасау. 10. Бейімдеу процесінде қызметкерлермен қарым-қатынас нысандары мен әдістерін салыстырмалы талдау.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Жаңа қызметкердің дайындық деңгейін және лауазымдық міндеттерін талдай білу. 2. Бейімдеу кезеңдерін құрылымдай білу (кіріспе нұсқаулық, оқыту, тәлімгерлік, бағалау). 3. Мерзімдерді жоспарлау және жауаптыларды тағайындау дағдысы. 4. Бейімдеуден сәтті өтуді бағалау критерийлерін қолдану. 5. Қызметкердің ағымдағы құзыреттерін бағалауды жүргізу. 6. Нақты мақсаттар мен оқыту нысандарын белгілеу. 7. Жоспарды қызметкермен келісу және орындалуын бақылау дағдылары. 8. KPI-ға байланысты жеке және командалық мақсаттарды анықтау. 9. Материалдық емес және ақшалай емес ынталандыру әдістерін қолдану. 10. Ынталандыруды бақылау және тәсілдерді түзету дағдысы. 11. Тұрақты кездесулер өткізу және кері байланыс беру. 12. Конструктивті қарым-қатынас әдістерін меңгеру (белсенді тыңдау, эмпатия, нақтылау). 13. Қарым-қатынас стилін нақты қызметкерге немесе жағдайға бейімдеу.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Қызметкермен ынталандыру әңгімесін дайындау және өткізу (симуляция түрінде)» Жұмыстың мақсаты: байланыс ақпарат орталығының қызметкерімен жеке ерекшеліктерін және негізгі KPI-ларын ескере отырып, конструктивті және тиімді ынталандыру әңгімесін жүргізу дағдыларын бағалау.

Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
Этап және атауы	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)
1. Кіріспе нұсқаулық	Жұмыстың мақсатымен танысу, персоналды басқарудағы мотивациялық әңгімелердің маңызын талдау, теориялық негіздерге қысқаша шолу: мотивация түрлері, әңгіме кезеңдері, мотивацияның мінез-құлық индикаторлары	Презентация, мотивация түрлері бойынша тарату материалы, кейстер мысалдары	Фронтальды сұрақ-жауап, теорияны түсінуге арналған шағын тест	15
2. Жағдайды талдау (кейс)	Қатысушыларға кейс-жағдай беріледі (мысалы: қызметкердің мотивациясының төмендеуі, КРІ орындамау, күйіп қалу және т.б.), талдау жүргізу қажет: себептері, қызметкердің көңіл-күйі, әңгімелесу тәсілі	Қағаз немесе электронды түрдегі кейстер, жағдайды талдау үлгісі	Талдаудың дұрыстығын және әңгімелесуге қатысты тұжырымдалған тәсілді тексеру	15
3. Мотивациялық әңгімеге дайындық	Әңгіме жоспарын құру: мақсаттар, құрылым, негізгі	Әңгіме жоспарының үлгісі, материалдық емес мотивация бойынша	Жоспарды сараптамалық тексеру: толықтығы, шынайылығы, таңдалған	20

		сұрақтар, ықтимал қиындықтар және оларды жеңу жолдары. Мотивациялық құралдарды таңдау (материалдық емес және т.б.)	әдістемелік материалдар, флипчарт/жазбал арға арналған кесте	әдістердің орындылығы	
	4. Мотивациялық әңгімелесуді модельдеу	Рөлдік ойын өткізу: бір қатысушы - басшы, екіншісі - қызметкер. Құрылымды, белсенді тыңдау техникаларын, кері байланыс элементтерін сақтай отырып, нақты әңгімелесуді модельдеу	Рөлдік ойын сценарийі, рөлдер карточкалары, таймер, бағалауға арналған бақылау парағы	Чек-парақ бойынша бағалау: логика, қарым-қатынас стилі, "қызметкердің" мінез-құлқына реакция, эмоционалды интеллект	25
	5. Рефлексия және кері байланыс	Симуляция нәтижелерін талқылау: не сәтті болды, қандай қиындықтар болды, "қызметкер" қалай әрекет етті, қандай тәсілдер жұмыс істеді, ал қандай тәсілдер - жоқ	Өзін-өзі бағалау картасы, пікірлер бланкі, әңгімелесудің видео/аудиожазбасы (мүмкіндігінше)	Өзін-өзі бағалау, қатысушылар мен оқытушыдан кері байланыс, қорытындылар мен ұсыныстарды тіркеу	15
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 90 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS);				

қойылатын талаптар	• мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқыту және ынталандыру, кәсіби міндет: Өнімділік көрсеткіштеріндегі ауытқулар кезінде қызметкерлерді сүйемелдеу және жеке даму жоспарларын жасау.
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Практикалық кезеңді өткізу нысандары: • Жеке жұмыс - нақты қызметкердің өндірістік көрсеткіштерін талдау, ЖДЖ (ИПР) жасау. • Топтық жұмыс - кейстерді талқылау, ынталандыру және қолдау бойынша шешімдерді бірлесіп әзірлеу. • Симуляциялар (рөлдік ойындар) - ауытқуларды талдау нәтижелері бойынша қызметкермен кездесу өткізу. • Кейс-әдіс - KPI ауытқулары бар нақты/модельденген жағдаяттарды талдау. • Аналитикалық есептермен жұмыс - CRM, WFM-деректерді және дашбордтарды пайдалану. Оқыту әдістері: • Ауытқуларды талдау әдісі (Gap-талдау). • Жеке дамуды SMART-жоспарлау әдісі. • Іскерлік қарым-қатынас әдісі (хат алмасу, ауызша кездесулер, кері байланыс). • Қызметкерлерді сүйемелдеу кезіндегі тәлімгерлік және коучинг әдісі. • Қатысуды арттыру үшін ынталандыру сұхбаты әдісі.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. KPI-дан ауытқуларды анықтай отырып, қызметкердің өнімділігін талдау. 2. Деректерді талдау және кері байланыс негізінде ауытқулардың себептерін анықтау. 3. Ауытқулары бар қызметкер үшін жеке даму жоспарын (ЖДЖ) жасау. 4. Өнімділікті талдау нәтижелері бойынша кездесуді дайындау және өткізу. 5. Талдау нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс үлгісін әзірлеу. 6. Өндірістік көрсеткіштер негізінде құзыреттерді дамыту профилін жасау.

	7. Қызметкерді қолдау үшін материалдық емес ынталандыру әдістерін таңдау және негіздеу. 8. Симуляцияны өткізу: «KPI төмендеу нәтижелері бойынша қызметкермен әңгіме». 9. Қызметкерлерден кері байланысты талдау және даму жоспарын түзету. 10. Жеке жоспарлар негізінде топ көрсеткіштерін жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу.										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. KPI-ды түсіндіру: АНТ, FCR, CSAT, SLA және т.б. 2. Есептіліктегі трендтер мен аномалияларды анықтау. 3. Деректердің себеп-салдарлық талдауы. 4. KPI талдауы және кері байланыс негізінде даму аймақтарын анықтау. 5. Даму мақсаттарын тұжырымдау және оқыту нысандарын таңдау (тренинг, коучинг, өзін-өзі оқыту). 6. ЖДЖ (ИПР) орындау мерзімдерін, кезеңдерін және бағалау критерийлерін анықтау. 7. Қызметкер үшін көрсеткіштердің мағынасын түсіндіру. 8. Жеке ынталандыру тәсілдерін таңдау. 9. Қатысуды қолдау және бақылау. 10. Брифингтерді, жұмыс кездесулерін ұйымдастыру. 11. Конструктивті қарым-қатынас және белсенді тыңдау дағдылары. 12. Жоспарлар мен шешімдерді түзету кезінде кері байланысты ескеру.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 8 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Симуляция жүргізу: KPI төмендеу нәтижелері бойынша қызметкермен әңгімелесу» Жұмыстың мақсаты: өндірістік көрсеткіштер (KPI) төмендеген жағдайда қызметкермен конструктивті диалог құру, талдау, кері байланыс, ынталандыру және кәсіби дамуды жоспарлау дағдыларын қолдану қабілетін бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Этап және атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1. Кіріспе кезең: міндетті қою</td><td>Практикалық жұмыстың мақсатын түсіндіру, KPI төмендеуінің типтік жағдайын талдау (мысалы: CSAT төмендеуі немесе АНТ ұлғаюы). Симуляциядағы рөлдерді анықтау: «басшы» және «қызметкер».</td><td>Презентация, KPI бойынша қысқаша анықтамалар, әңгіме сценарийінің үлгісі</td><td>Ауызша сұрақ-жауап, KPI және әңгіме міндеттерін түсінуге арналған сұрақтар</td><td>10</td></tr></table>	Этап және атауы	Кезеңнің мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)	1. Кіріспе кезең: міндетті қою	Практикалық жұмыстың мақсатын түсіндіру, KPI төмендеуінің типтік жағдайын талдау (мысалы: CSAT төмендеуі немесе АНТ ұлғаюы). Симуляциядағы рөлдерді анықтау: «басшы» және «қызметкер».	Презентация, KPI бойынша қысқаша анықтамалар, әңгіме сценарийінің үлгісі	Ауызша сұрақ-жауап, KPI және әңгіме міндеттерін түсінуге арналған сұрақтар	10
Этап және атауы	Кезеңнің мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)							
1. Кіріспе кезең: міндетті қою	Практикалық жұмыстың мақсатын түсіндіру, KPI төмендеуінің типтік жағдайын талдау (мысалы: CSAT төмендеуі немесе АНТ ұлғаюы). Симуляциядағы рөлдерді анықтау: «басшы» және «қызметкер».	Презентация, KPI бойынша қысқаша анықтамалар, әңгіме сценарийінің үлгісі	Ауызша сұрақ-жауап, KPI және әңгіме міндеттерін түсінуге арналған сұрақтар	10							

	2. Кейсті талдау және әңгімеге дайындық	Кейсті зерттеу: қызметкердің КРІ бойынша деректерді талдау, ауытқулар мен ықтимал себептерді анықтау. Әңгіме құрылымын дайындау: сұрақтар, негізгі акценттер, ынталандыру әдістері.	Жеке кейс-сценарий, КРІ чек-парағы, әңгіме жоспарының үлгісі	Дайындалған әңгіме жоспарын тексеру, қорытындылардың негізділігі	20
	3. Әңгіме симуляциясын өткізу (рөлдік ойын)	Бір қатысушы басшы рөлін ойнайды, екіншісі - қызметкер. Әңгіме модельденеді: ауытқулардың себептерін талқылау, қолдау көрсету, жақсарту жоспарын тұжырымдау. Қалған топ бақылайды және қателерді/жетістіктерді тіркейді.	Рөлдер карточкалары, бақылау кестесі, таймер	Чек-парақ бойынша бағалау: логика, қарым-қатынас тоны, анықтық, ынталандыру, конструктивтілік	25
	4. Кері байланыс және талқылау	Бүкіл топпен симуляцияны талдау: не сәтті болды, қандай қателер жіберілді, "қызметкер" қалай әрекет етті. Сәтті тұжырымдарды, мінез-құлықты және ынталандыру әдістерін талдау.	Өзін-өзі бағалау нысаны, топтық кері байланыс бланкісі	Оқытушы мен топтан кері байланыс, жақсарту бойынша ұсыныстар	15
	5. Қорытынды тапсырма және рефлексия	Әңгіме қорытындысы бойынша қызметкерге қысқаша жазбаша кері байланыс жазу (іскерлік стильде). Рефлексия: қатысушы қандай қиындықтарды	Іскерлік кері байланыс үлгісі, хат үлгісі	Жазбаша кері байланыстың құрылымын, стилін және мазмұнын бағалау	20

	бастан кешірді, дағдыларды шын мәнінде қалай қолданады.			
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 90 минут			
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау			
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 4. Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсынудың қолжетімділігі мен сапасына клиенттердің қанағаттануын мониторингтеуді ұйымдастыру, кәсіби міндеті: Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттануын талдау жөніндегі қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау.			
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • Нақты деректер мен имитациялық жаттығуларды қолдана отырып, практикалық сабақтар (семинарлар, мастер-кесселер) • Топтық жобалық жұмыстар (мониторинг жоспарын, бақылау рәсімдерін әзірлеу) • Клиенттердің шағымдары мен пікірлері бар нақты немесе модельденген жағдайларды кейс-талдау • Жеке практикалық тапсырмалар (пікірлермен, қоңыраулардың аудиожазбаларымен, чат-диалогтармен жұмыс) • Рөлдік ойындар: «инспектор / бақылаушы» vs «байланыс орталығының маманы» • Сапаны бақылауды енгізу кезінде тәлімгерлік және сүйемелдеу Оқыту және бақылау әдістері: • Ауытқулар мен себептерді талдау (Root Cause Analysis) • Чек-парақтар мен бақылау парақтары әдісі • Іріктемелі және тұтас бақылау әдісі • Кері байланыс және түзету іс-шаралары әдісі • Сапа жүйесін құруға жүйелі көзқарас әдісі (PDCA циклдері, жақсартулар) • Деректерді статистикалық талдау әдісі (трендтер, іріктеулер, корреляциялық талдау)			

Практикалық жұмыстар тізбесі	<

		критерийлер імен танысу			
	Тексеру объектілерін таңдау	Әртүрлі арналардан талдау үшін 3–5 өтінішті таңдау: қоңыраулар, чаттар, электрондық пошта	CRM-жүйесі, өтініштер жазбалары, деректер базасы	Таңдаудың дұрыстығы және негізділігі	10 мин
	Сапаны бақылауды жүргізу	Қоңыраулар ды тыңдау, чаттар мен электрондық поштаны оқу, чек- парақ бойынша бағалау	Қоңыраулард ың аудиожазбала ры, өтініштер мәтіндері, бағалау чек- парақтары	Чек- парақтарды толтырудың дәлдігі және толықтығы	25 мин
	Заңбұзушылық тарды тіркеу және есепті толтыру	Сәйкессіздік терді анықтау және тексеру нәтижелерін ресімдеу	Есеп нысаны, бұзушылықта рдың чек- парағы, бақылау қорытындыс ы бойынша құжат үлгісі	Тіркелген бұзушылықта рдың болуы, негізділігі және дұрыстығы	20 мин
	Нәтижелер мен қорытындылар ды талқылау	Қателерді талдау, жақсарту бойынша ұсыныстард ы тұжырымдау	Проектор, тақта/флипча рт, қатысушылар дың есеп беру нысандары	Талқылаудағ ы белсенділік, ұсыныстарды ң қисындылығ ы	15 мин
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 80 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу;				

	• клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 4. Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсынудың қолжетімділігі мен сапасына клиенттердің қанағаттануын мониторингтеуді ұйымдастыру, кәсіби міндеті: Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсыну жөніндегі қызметтің және оны құрайтын процестердің сапасының мақсатты көрсеткіштерін анықтау.
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • Практикалық сабақтар - нақты деректермен, кейстермен жұмыс, имитациялық жаттығулар • Топтық жобалар - мақсатты көрсеткіштер мен метрикаларды, енгізу жоспарларын жасау • Жеке тапсырмалар - нақты деректерді талдау, KPI тұжырымдау • Семинарлар / мастер-класстар - сапа модельдерін, стандарттар мысалдарын талқылау • Пікірталастар мен ми шабуылдары - әртүрлі KPI, бақылау нүктелерін бірлесіп талқылау Өткізу әдістері: • Аналитикалық әдіс - деректерді жинау, өңдеу және түсіндіру • SMART-тұжырымдау әдісі - мақсаттар мен метрикаларды қою • Салыстырмалы талдау әдісі - саланың үздік тәжірибелерімен салыстыру • Сапа жүйесін жобалау әдісі - көрсеткіштер мен бақылау нүктелерінің құрылымын құру • Сараптамалық бағалау әдісі - ұсыныстарды және олардың негіздемесін талқылау
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Анықтама қызметі жұмысының деректерін жинау және алдын ала талдау (жауап беру уақыты, шағымдар, клиенттердің бағалары) 2. Сапа көрсеткіштеріндегі негізгі үрдістер мен ауытқуларды анықтау 3. Анықтама қызметі үшін SMART мақсаттарын тұжырымдау 4. Осы мақсаттарға жету үшін міндеттер мен жоспарларды әзірлеу 5. Сапа мен процестің метрикаларын (KPI) анықтау және тұжырымдау 6. Метрикалар бойынша деректерді жинау әдістерін және мерзімділігін орнату 7. Таңдалған метрикаларды байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерімен салыстыру 8. Өтініштердің бір бөлігіне сапа стандарттары бойынша сараптама жүргізу 9. Стандарттардың сақталуын бақылау және бұзушылықтарды жинау 10. Визуализация және ұсыныстармен талдамалық есеп дайындау
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, анықтама қызметінің жұмысы туралы деректерді жинау және талдау. 2. SMART форматында мақсаттар мен міндеттерді тұжырымдау және оларды корпоративтік стратегиямен сәйкестендіру. 3. Қызметтердің сапасын бағалау үшін негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) әзірлеу және қолдану.

	4. Қызметтердің сапасына сараптама жүргізу және стандарттардың сақталуын бақылау. 5. Стандартталған бағалау құралдарын (чек-парақтар, аудиттер) пайдалану және нәтижелерді ресімдеу. 6. Түзету іс-шараларын орындауды бастау және бақылау. 7. Қызмет көрсету сапасын арттыру үшін үздік тәжірибелерді бейімдеу және енгізу.																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Анықтама қызметі үшін SMART мақсаттарын тұжырымдау» Жұмыстың мақсаты: маманның нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) мақсаттарды тұжырымдау, оларды анықтама қызметінің міндеттерімен және корпоративтік стратегиямен сәйкестендіру дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезеңі және атауы</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Құралдар мен материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыты (мин)</th></tr><tr><td>1. Кіріспе нұсқаулық</td><td>SMART-мақсаттар ұғымымен танысу, қызмет үшін мақсаттарды дұрыс қоюдың маңыздылығын түсіндіру.</td><td>Презентация, тарату материалдары</td><td>Ауызша сұрақ-жауап, SMART-мақсаттардың негізгі сипаттамаларын түсінуін тексеру</td><td>10</td></tr><tr><td>2. Ағымдағы жағдайды талдау</td><td>Анықтамалық қызметтің мақсаттары мен міндеттерінің мысалдарын қарастыру, олардың күшті және әлсіз жақтарын анықтау.</td><td>Кейстер, тәжірибеден алынған мақсаттар мысалдары</td><td>Мысалдарды оқытушымен талдау және талқылау, қателерді түзету</td><td>15</td></tr><tr><td>3. Практикалық тапсырма</td><td>Анықтамалық қызметтің берілген тақырыбы бойынша корпоративтік міндеттерді ескере отырып, өз SMART-</td><td>Жұмыс парақтары, SMART-мақсаттар үлгілері</td><td>Тұжырымдалған мақсаттардың SMART-критерийлері бойынша толықтығы мен дұрыстығын бағалау</td><td>25</td></tr></table>	Кезеңі және атауы	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты (мин)	1. Кіріспе нұсқаулық	SMART-мақсаттар ұғымымен танысу, қызмет үшін мақсаттарды дұрыс қоюдың маңыздылығын түсіндіру.	Презентация, тарату материалдары	Ауызша сұрақ-жауап, SMART-мақсаттардың негізгі сипаттамаларын түсінуін тексеру	10	2. Ағымдағы жағдайды талдау	Анықтамалық қызметтің мақсаттары мен міндеттерінің мысалдарын қарастыру, олардың күшті және әлсіз жақтарын анықтау.	Кейстер, тәжірибеден алынған мақсаттар мысалдары	Мысалдарды оқытушымен талдау және талқылау, қателерді түзету	15	3. Практикалық тапсырма	Анықтамалық қызметтің берілген тақырыбы бойынша корпоративтік міндеттерді ескере отырып, өз SMART-	Жұмыс парақтары, SMART-мақсаттар үлгілері	Тұжырымдалған мақсаттардың SMART-критерийлері бойынша толықтығы мен дұрыстығын бағалау	25
Кезеңі және атауы	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты (мин)																	
1. Кіріспе нұсқаулық	SMART-мақсаттар ұғымымен танысу, қызмет үшін мақсаттарды дұрыс қоюдың маңыздылығын түсіндіру.	Презентация, тарату материалдары	Ауызша сұрақ-жауап, SMART-мақсаттардың негізгі сипаттамаларын түсінуін тексеру	10																	
2. Ағымдағы жағдайды талдау	Анықтамалық қызметтің мақсаттары мен міндеттерінің мысалдарын қарастыру, олардың күшті және әлсіз жақтарын анықтау.	Кейстер, тәжірибеден алынған мақсаттар мысалдары	Мысалдарды оқытушымен талдау және талқылау, қателерді түзету	15																	
3. Практикалық тапсырма	Анықтамалық қызметтің берілген тақырыбы бойынша корпоративтік міндеттерді ескере отырып, өз SMART-	Жұмыс парақтары, SMART-мақсаттар үлгілері	Тұжырымдалған мақсаттардың SMART-критерийлері бойынша толықтығы мен дұрыстығын бағалау	25																	

		мақсаттарын тұжырымдау.			
	4. Талқылау және түзету	Тұжырымдалған мақсаттарды бірлескен талдау, түзету және өзгерістерді дәлелдеу.	Флипчарт, маркерлер, проектор	Мақсаттардың SMART- критерийлеріне сәйкестігін қорытынды тексеру, оқытушыдан және топтан кері байланыс	20
	5. Қорытынды тапсырма және есеп	SMART мақсаттарын және оларға жету бойынша іс-қимыл жоспарын сипаттайтын қорытынды құжатты дайындау.	Компьютер, мәтіндік редактор	Ресімделген құжаттың сапасын тексеру, тұжырымдард ың SMART талаптарына сәйкестігі	20
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 90 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 4. Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен сапасына клиенттердің қанағаттануын мониторингтеуді ұйымдастыру, кәсіби міндет: Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызмет нәтижелерінің және оны құрайтын процестердің сапасына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру.				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары	Нысандары: • Жеке және топтық практикалық сабақтар • Рөлдік ойындар (мысалы, іріктемелі тексеру жүргізу)				

мен әдістерінің сипаттамасы	• Кейс-стади (нақты немесе модельденген жағдайларды талдау) • Практикалық семинарлар мен тренингтер Әдістері: • Іріктемелі тексерулерді жоспарлау және жүргізу (қоңырауларды тыңдау, хат алмасу, клиенттерге сауалнама жүргізу) • Чек-парақтарды, үлгілерді, сапаны бағалау стандарттарын пайдалану • Нәтижелерді талдау және есептілікті ресімдеу • Әдістемелік материалдарды әзірлеу және жаңарту • Құжаттаманың болуын және қолжетімділігін бақылау • Қызметкерлерге нұсқау беру және түсіндіру • Сапа менеджменті жүйесін әзірлеу және енгізу • Жиынтық кестелерді, KPI және басқа құралдарды пайдалана отырып, бизнес-процестерді талдауды жүргізу
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Қызметтердің көлемі мен ерекшелігін ескере отырып, іріктемелі тексерулер жоспарын жасау. 2. Ақпараттық-анықтамалық қызметтердің сапасына іріктемелі тексеру жүргізу (мысалы, қоңырауларды тыңдау, хат алмасуды талдау, клиенттерге сауалнама жүргізу). 3. Тексеру нәтижелерін белгіленген нысанда ресімдеу. 4. Анықталған ауытқуларды талдау және түзету шаралары бойынша ұсыныстарды қалыптастыру. 5. Әдістемелік материалдарды (нұсқаулықтарды, үлгілерді, бағалау алгоритмдерін) әзірлеу және өзектендіру. 6. Қызметкерлерге әдістемелік материалдарды қолдану бойынша нұсқаулар мен түсіндірмелерді ұйымдастыру. 7. Сапа менеджменті жүйесін әзірлеу және сипаттау. 8. Бизнес-процестерді талдау және жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу. 9. Мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалана отырып, сапаны бақылау рәсімдерін құру және енгізу. 10. Клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және қызметтердің сапасы бойынша есептерді қалыптастыру.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Қызметтердің ерекшелігі мен көлемін ескере отырып, қызметтер сапасын іріктемелі тексерулерді жоспарлау және ұйымдастыру. 2. Әртүрлі әдістерді (тыңдау, сауалнамалар, хат алмасуды талдау) пайдалана отырып, тексерулер жүргізу. 3. Сапаны бағалау үшін чек-парақтарды, үлгілерді және стандарттарды қолдану. 4. Тексеру нәтижелерін ресімдеу және талдау, ұсыныстарды қалыптастыру. 5. Әдістемелік материалдарды әзірлеу және жаңарту, қызметкерлерге нұсқау беру. 6. Қызметтердің сапасын басқару жүйесін енгізу және қолдау. 7. Кемшіліктерді анықтау және жою үшін бизнес-процестерді және тиімділік көрсеткіштерін талдау. 8. Сапаны бақылау және мониторингтеу үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану. 9. Клиенттердің қанағаттану көрсеткіштерін және негізгі KPI-ді есептеу және түсіндіру.
Практикалық жұмысты	№ 5 практикалық жұмыстың технологиялық картасы

орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	Жұмыстың атауы: «Әдістемелік материалдарды (нұсқаулықтарды, үлгілерді, бағалау алгоритмдерін) әзірлеу және өзектендіру»				
	Жұмыстың мақсаты: байланыс орталығында мониторинг және бақылау процестерінің стандартталуын және сапасын арттыруды қамтамасыз ететін әдістемелік материалдарды құру және жаңарту бойынша маманның дағдыларын бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Орындау кезеңі	Кезең мазмұны	Құралдар мен материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыт (мин)
	1. Ағымдағы әдістемелік материалдарды талдау	Қолданыстағы нұсқаулықтарды, үлгілерді, бағалау алгоритмдерін зерделеу; ескірген немесе жоқ элементтерді анықтау	Қолданыстағы әдістемелік құжаттарға, ДК-ге қол жеткізу	Талданған материалдардың толықтығы мен өзектілігін тексеру	15
	2. Қажеттіліктер мен талаптарды анықтау	Басшылықпен және негізгі пайдаланушылармен жаңа немесе жаңартылатын материалдарға қойылатын талаптарды келісу	Сұхбаттар, кеңестер, сауалнама үлгілері	Құжаттаманың талаптары мен мақсаттарының келісілген тізімі	20
	3. Әдістемелік материалдарды әзірлеу / жаңарту	Талаптар мен стандарттарды ескере отырып, жаңа нұсқаулықтарды, үлгілерді, алгоритмдерді жасау және/немесе қолданыстағыларын өңдеу	Мәтіндік редакторлар, үлгілер, сапа стандарттары	Толықтығын, логикасын және нормативтерге сәйкестігін тексеру	40
	4. Ішкі келісу және түзету	Мүдделі тараптармен талқылау, түзетулер мен нақтылаулар енгізу	Құжаттар, кеңестер	Келісу хаттамалары, материалдардың бекітілген нұсқалары	20
	5. Тарату және енгізу	Қызметкерлердің материалдарға қолжетімділігін қамтамасыз ету, қолдану бойынша нұсқаулық өткізу	Ішкі портал, тарату, презентациялар	Нұсқаулықтардың өткізу туралы есептер, материалдардың қолжетімділігі	15

	6. Қолдану мониторингі және өзектендіру	Кері байланысты жинау, тиімділікті талдау, қажет болған жағдайда материалдарды түзету	Сауалнама, кездесулер, есептер	Пікірлерді талдау, әдістемелік құжаттардың жаңартылған нұсқалары	15
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 125 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қосымша еңбек функциясы. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және осы ұсыныстарды жоғары тұрған басшылыққа ұсыну, кәсіби міндеті: Жеке топтар деңгейінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, әрбір қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Нысандары: • Практикалық сабақтар және тренингтер • Кейс-стади және жағдайларды талдау • Топтық талқылаулар және ми шабуылдары • Рөлдік ойындар (мысалы, деректерді жинау және талдау, ұсыныстар дайындау) Әдістері: • CRM, WFM, BI-жүйелерінен статистикалық деректерді жинау және талдау • Қызметкерлер мен клиенттерге сауалнамалар және анкеталау • Әңгіме жазбаларын және жұмыс процестерін талдау • KPI және ұйымдастырушылық жағдайларды салыстырмалы талдау • Талдамалық жазбаларды және жақсарту бойынша ұсыныстарды дайындау • Жаңа технологияларды енгізу және тестілеу				

Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Жұмыстың ұйымдастырушылық және техникалық жағдайлары туралы деректерді жинау және жүйелеу. 2. Топтар мен қызметкерлердің жұмысының негізгі тиімділік көрсеткіштерін талдау. 3. Көрсеткіштердегі ауытқулардың себептерін анықтау және талдамалық есеп дайындау. 4. Қосымша ақпарат алу үшін сауалнамалар мен анкеталау жүргізу. 5. Қызмет көрсету жағдайлары мен процестерін жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлеу. 6. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету саласындағы жаңа технологиялар мен құралдарды зерттеу және бағалау. 7. Презентация дайындау және басшылыққа ұсыныстарды ұсыну.															
Практикалық жұмыстарды орындау үшін дағдылар тізімі	1. Жұмыс жағдайлары мен нәтижелері туралы деректерді жинау және жүйелеу. 2. Процестердің тиімділігін және қызметкерлердің қызметін KPI негізінде талдау. 3. Мониторинг үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді және техникалық құралдарды пайдалану. 4. Сауалнамалар, анкеталау және жазбаларды талдау әдістерін қолдану. 5. Процестерді оңтайландыру бойынша негізделген ұсыныстарды тұжырымдау. 6. Заманауи технологиялар мен құралдарды бағалау және енгізу. 7. Талдау нәтижелерін ресімдеу және оларды іскерлік нысанда ұсыну.															
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: «Жұмыстың ұйымдастырушылық және техникалық жағдайлары туралы деректерді жинау және жүйелеу» Жұмыстың мақсаты: кейінгі талдау және басқарушылық шешімдер қабылдау үшін қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық және техникалық жағдайлары туралы деректерді жинауды, жүйелеуді және құжаттауды ұйымдастыру және жүргізу бойынша маманның дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезеңі және атауы</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Құралдар және материалдар</th><th>Нәтижелерді бақылау</th><th>Уақыты (мин)</th></tr><tr><td>1.Деректерді жинауға дайындық</td><td>Деректерді жинау мақсаттары мен міндеттерін анықтау, ақпарат көздерін және жинау әдістерін таңдау</td><td>Әдістемелік материалдар, регламенттер, ДК</td><td>Деректерді жинау жоспарын бекіту</td><td>15</td></tr><tr><td>2.Деректерді жинау</td><td>Ұйымдастырушылық және техникалық шарттар туралы ақпарат алу:</td><td>CRM, WFM, BI-жүйелер, сұхбаттар, сауалнамалар</td><td>Жиналған деректердің толықтығын және</td><td>30</td></tr></table>	Кезеңі және атауы	Кезең мазмұны	Құралдар және материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты (мин)	1.Деректерді жинауға дайындық	Деректерді жинау мақсаттары мен міндеттерін анықтау, ақпарат көздерін және жинау әдістерін таңдау	Әдістемелік материалдар, регламенттер, ДК	Деректерді жинау жоспарын бекіту	15	2.Деректерді жинау	Ұйымдастырушылық және техникалық шарттар туралы ақпарат алу:	CRM, WFM, BI-жүйелер, сұхбаттар, сауалнамалар	Жиналған деректердің толықтығын және	30
Кезеңі және атауы	Кезең мазмұны	Құралдар және материалдар	Нәтижелерді бақылау	Уақыты (мин)												
1.Деректерді жинауға дайындық	Деректерді жинау мақсаттары мен міндеттерін анықтау, ақпарат көздерін және жинау әдістерін таңдау	Әдістемелік материалдар, регламенттер, ДК	Деректерді жинау жоспарын бекіту	15												
2.Деректерді жинау	Ұйымдастырушылық және техникалық шарттар туралы ақпарат алу:	CRM, WFM, BI-жүйелер, сұхбаттар, сауалнамалар	Жиналған деректердің толықтығын және	30												

		жүйелердің қолжетімділігі, регламенттер, персоналдың жүктемесі		дұрыстығын тексеру	
	3.Деректерді тексеру және верификациялау	Жиналған ақпаратты толықтығына, дұрыстығына талдау, қайталанатын және қате деректерді жою	Деректерді өңдеуге арналған бағдарламалық құралдар	Деректер сапасын келісу және растау	20
	4.Жүйелеу және жіктеу	Деректерді санаттар бойынша топтастыру: ұйымдастырушылық, техникалық шарттар, тиімділік көрсеткіштері	Excel кестелері, дерекқорлар	Құрылымдалған және логикалық ұйымдастырылған дерекқордың болуы	25
	5.Нәтижелерді құжаттау	Шарттарды, анықталған мәселелерді және ұсыныстарды сипаттайтын есепті ресімдеу	Есеп үлгілері, мәтіндік редакторлар	Белгіленген талаптарға сәйкес келетін дайын есеп	20
	Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 110 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әрбір 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • антивируспен тексермей бөгде ақпарат тасымалдағыштарды қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істегенде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»					

Кәсіби біліктілікті тану	Әкімші
Жеке құзыреттілікті бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Стресске төзімділік Бағалау нысаны: • тестілеу, бақылау. Әдістері: • Эмоционалдық тұрақтылық деңгейін тестілеу (мысалы, Холмс пен Рей әдістемелері, Люшер тесті, «Стресске төзімділікті бағалау» әдістемесі). 2. Ұйымшылдық және тәртіп Бағалау нысаны: • Сұхбат, кейсті талдау, өзін-өзі диагностикалау. Әдістері: • STAR әдісі бойынша мінез-құлық сұхбаты • Ситуациялық кейстер (ауысымды ұйымдастыру, міндеттерді бөлу) • Өзін-өзі тәртіпке келтіру сауалнамасы 3. Эмоционалды интеллект Бағалау нысаны: • Тестілеу, ассессмент-орталық. Әдістері: • EQ тесті (мысалы, MSCEIT, EQ-i) • Эмоция білдіретін клиентпен немесе қызметкермен жағдайларды модельдеу 4. Жанжалдарды шешу Бағалау нысаны: • Рөлдік ойын, сұхбат. Әдістері: • Рөлдік кейстер: «қызметкер–әкімші жанжалы», «клиент–оператор жанжалы»; • Тәжірибеден мысалдармен сұхбат 5. Клиентке бағдарлану Бағалау нысаны: • Тест, кейс, бақылау. Әдістері: • Кейстер: «күрделі клиент», «шағым», «теріс пікір» • Сынға, кері байланысқа реакцияны бақылау • SERVQUAL сауалнамасы. Бағалау кешенді түрде – бақылау, сұхбат, кейстер, тесттер және іскерлік ойындарды біріктіру арқылы жүргізіледі, бұл қолдау қызметі талдаушысының жеке құзыреттіліктерінің даму деңгейін анықтауға мүмкіндік береді
Мамандық шеңберінде бағалауды жүргізу үшін жеке	• стресске төзімділік, • ұйымшылдық және тәртіптілік, • эмоционалды интеллект, • жанжалдарды шеше білу, • клиентке бағдарлану

құзыреттілікті ердің тізбесі												
5-тарау. «Бағалау критерийлері»												
Теориялық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына қол жеткізген кезде өтті деп есептеледі. Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.											
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr><tr><td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr></table>		Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға											
90–100%	өте жақсы											
75–89%	жақсы											
70–74%	қанағаттанарлық											
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)											
Практикалық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Практикалық кезең мүмкін болатын ең жоғары балл санының кемінде 70%-ын алған кезде өтті деп есептеледі. Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.											
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr><tr><td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr></table>		Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға											
90–100%	өте жақсы											
75–89%	жақсы											
70–74%	қанағаттанарлық											
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)											
Жеке құзыреттілікті ерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылау, сұхбат, іскерлік ойындар және рөлдік тапсырмалар нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 5 негізгі жеке құзыреттіліктің 5-еуі бойынша оң баға: • стресске төзімділік, • ұйымшылдық және тәртіптілік, • эмоционалды интеллект, • жанжалдарды шеше білу, • клиентке бағдарлану											
Жеке құзыреттілікті ерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><th>Оң нәтижелер саны</th><th>Құзыреттіліктер бойынша қорытынды</th></tr><tr><td>5-тен 5</td><td>өте жақсы (біліктілігін тануға рұқсат)</td></tr><tr><td>5-тен аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr></table>		Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды	5-тен 5	өте жақсы (біліктілігін тануға рұқсат)	5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)				
Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды											
5-тен 5	өте жақсы (біліктілігін тануға рұқсат)											
5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)											
Кәсіби біліктілікті танудың	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптастырылады: 13. Теориялық кезең - дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ы											

қорытынды бағасын қалыптастыр у сипаттамасы	14. Практикалық кезең - жалпы баллдың кемінде 70%-ы	
	15. Жеке құзыреттіліктер - кемінде 5 құзыреттілік расталған	
	Біліктілікті тану нәтижесі:	
	Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебесі
	Барлық талаптар орындалды	Өтті
	Бір немесе одан да көп талап орындалмады	Өтпеді
Біліктілік бағдарламасы н бекіту күні		

**БІЛІКТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ
«CALL-ОРТАЛЫҒЫНЫҢ БАСШЫСЫ (БАСҚАРУШЫСЫ)» КӘСІБИ
БІЛІКТІЛІГІН ТАНУ ҮШІН**

Кәсіби біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Заңды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіби стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 қыркүйекте № 33483 тіркелген «Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы»;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 тіркелген «Кәсіби біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

1-тарау. «Жалпы ережелер»	
Біліктілік бағдарламасының атауы	«Call-орталық басшысы (басқарушысы)» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа да ықтимал атауларына жол беріледі: 1210-0-056 Фирма директоры; 1234-1-001 Клиенттерге қызмет көрсету қызметінің басшысы (басқарушысы).
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - байланыстар мен байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, атаулы жұмыс жүргізуге, сондай-ақ өзара іс-қимыл тарихын қарауға мүмкіндік беретін Пайдаланушылар туралы өзге де ақпаратты қамтитын пайдаланушылардың деректер базасы; сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған оның немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы әкімшілік рәсімге қатысушының талабын қамтитын өтініштер нысандарының бірі; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласындағы ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық деректер базасы; байланыс арнасы – пайдаланушы Контакт-орталықпен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - дербес құрылымдық бөлімше немесе байланыс орталығының құрамына кіретін, қызметтерді тұтынушылармен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы өзара іс-қимыл жасай отырып өз қызметін жүзеге асыратын (Қазақстан

	Республикасының бүкіл аумағында ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да белгілі бір нөмір бойынша қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі); байланыс-орталық - кәсіпорындағы мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше, өтініштерді (сұрау салуларды, пікірлерді, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша хабардар етуге жауапты; құпия ақпарат - ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе ықтимал коммерциялық құндылығы болған жағдайда, оған заңды негізде еркін қол жеткізу мүмкін емес қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндетін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; іскерлік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СББ - Салалық біліктіліктер шеңбері; КБТБО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс-орталық; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Kotter - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзгерістердің 8 қадамдық моделімен танымал; Lewin - Курт Левиннің (Kurt Lewin) өзгеріс моделі, «еріту – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтиды; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадтық моделі (Waterfall, «сарқырама»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - міндеттерді визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарды, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау; PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гант (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, міндеттерді уақытында орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (сервис деңгейі туралы келісім); AHT - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен өзара қарым-қатынасты басқару жүйесі);

	WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)
Call-орталық басшысының (басқарушысының) кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарт және КБТБО ішкі регламенті негізінде жүргізіледі	
Кәсіп коды	1234-2-001
Кәсіп атауы	Call-орталық басшысы (басқарушысы)
Еңбек қызметінің түрі	Контакт-орталық қызметін ұйымдастыру және басқару, клиенттік сервистің жоғары сапасын қамтамасыз етуге және персоналды тиімді басқару және ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін оңтайландыру арқылы нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізуге бағытталған.
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 6-деңгейі
Еңбек функциясы 1	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін құруды жоспарлау және басқару
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ұйымдағы клиенттерге қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелердің ағымдағы және перспективалық жұмыс жоспарларын әзірлеу және бекіту
Дағдылар	1) клиенттерге қашықтан қызмет көрсету кіші жүйесінде ұйым қызметін жоспарлау; Бағалау критерийлері: · клиенттердің қажеттіліктерін талдайды және қашықтан қызмет көрсету кіші жүйесін дамыту мақсаттары мен басымдықтарын қалыптастырады; · жоспарларды іске асыру үшін қажетті ресурстарды (кадрлық, техникалық, қаржылық) анықтайды; · іс-шараларды орындаудың мерзімдері мен тиімділік көрсеткіштерін ескере отырып, іс-шараларды орындаудың жоспар-кестесін әзірлейді; · жоспарларды мүдделі бөлімшелермен келіседі және олардың іске асырылуын қамтамасыз етеді; · қол жеткізілген нәтижелерді талдау және кері байланыс негізінде жоспарларды түзетеді. 2) жобаларды орындауды, оның ішінде мамандандырылған құралдарды пайдалана отырып, жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсету саласындағы жобалардың мақсаттары мен міндеттерін тұжырымдайды; · жобаның кезеңдерін, мерзімдерін, орындаушыларын және ресурстарын анықтайды; · жоспарлау және мониторинг жүргізу үшін мамандандырылған бағдарламалық құралдарды (CRM, BPM, жобаларды басқару жүйелері) қолданады; · жобаны іске асыру барысын және белгіленген мерзімдер мен бюджеттің сақталуын бақылайды;

	· жобаның нәтижелері мен тиімділігін бағалайды, қажет болған жағдайда түзету шараларын қабылдайды. 3) қойылған мақсаттарға жету үшін келіссөздерді тиімді жүргізу; Бағалау критерийлері: · келіссөздер үшін қажетті ақпаратты жинайды және талдайды; · талқыланатын мәселелер бойынша ұйымның дәлелдері мен ұстанымын тұжырымдайды; · конструктивті диалог құрады, белсенді тыңдау және сендіру әдістерін қолданады; · өзара қолайлы шешімдерге қол жеткізеді және келісімдерді тіркейді; · келіссөздерден кейін серіктестермен және клиенттермен оң іскерлік қарым-қатынасты сақтайды. 4) ұзақ мерзімді перспективаларды жоспарлау және болашаққа арналған стратегияларды әзірлеу; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсету саласындағы нарық пен технологиялардың даму үрдістерін талдайды; · байланыс орталығын дамытудың стратегиялық мақсаттары мен бағыттарын тұжырымдайды; · стратегиялық бастамалар мен оларды іске асыру бағдарламаларын әзірлейді; · тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін және стратегиялық мақсаттарға жетуді бақылау тетіктерін анықтайды; · стратегияны іске асыру нәтижелерін бағалайды және қажет болған жағдайда түзетулер енгізеді.
Білім	1) байланыс ақпараттық орталықтары қызметін ұйымдастыру негіздері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының құрылымы мен функцияларын түсіндіреді; · негізгі бизнес-процестерді және бөлімшелердің өзара әрекеттесу принциптерін сипаттайды; · клиенттерге әртүрлі байланыс арналары бойынша қызмет көрсету ерекшеліктерін түсінеді; · операторлардың және жалпы байланыс орталығының жұмыс тиімділігін бағалау әдістерін біледі. 2) байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, үздік отандық және шетелдік тәжірибелер; Бағалау критерийлері: · негізгі ұлттық және халықаралық стандарттарды (мысалы, ISO, СОРС, ГОСТ және т.б.) тізімдейді; · стандарттардың қызмет көрсету сапасына және байланыс орталығын басқаруға қойылатын талаптарын түсіндіреді; · байланыс орталықтарын ұйымдастырудың табысты тәжірибелерінің мысалдарын келтіреді (ұлттық және халықаралық); · үздік тәжірибелерді өз ұйымының қызметінде қолдану мүмкіндігін бағалайды. 3) сапаны басқарудың әртүрлі жүйелері;

	Бағалау критерийлері: • сапаны басқару жүйелерінің қағидаттары мен мақсаттарын сипаттайды (ISO 9001, TQM, Lean және т.б.); • сапа жүйесі мен байланыс орталығының тиімділігі арасындағы өзара байланысты түсінеді; • клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау және бағалау әдістерін түсіндіреді; • сапа мониторингі деректері негізінде процестерді жетілдіру жөніндегі шараларды ұсынады.
Кәсіби міндет (дағды 2) Дағдылар	Клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелер қызметінің нәтижелерін бағалауды жүргізу 1) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: • бөлімшелердің жұмысын талдау кезінде тиімділікті бағалау әдістемелерін (KPI, SLA, NPS) қолданады; • жоспарланған мәндерден ауытқуларды түсіндіре отырып, қызмет нәтижелері бойынша есептер жасайды; • тиімділіктің мақсатты көрсеткіштеріне жетуді жоспарлайды (қызмет көрсету деңгейі, күту уақыты, коммуникация сапасы); • талдаудың стандартталған нысандарын (dashboards, аналитикалық есептер, чек-парақтар) пайдаланады; • талдау нәтижелері бойынша түзету әрекеттерін жасайды. 2) бизнес-ортада енгізілген өзгерістерді және бөлімше шеңберіндегі жаңа процестерді немесе технологияларды бейімдеу; Бағалау критерийлері: • нақты мерзімдері мен жауапты тұлғалары бар өзгерістерді енгізу жоспарын әзірлейді және бекітеді; • жаңа процестерді/технологияларды енгізу жөніндегі іс-шараларды жоспарланған мерзімде орындауды жоспарлайды; • қызметкерлерді жаңа құралдарға оқытуды жоспарлайды; • негізгі көрсеткіштердің жақсарғанын көрсетеді (мысалы, өзгерістер енгізілгеннен кейін қызмет көрсету уақытын 10-15 %-ға қысқарту); • жаңа процестерге байланысты ақаулар немесе шағымдар санының азайғанын тіркейді (мысалы, енгізілгеннен кейін 3 ай ішінде кемінде 20 %-ға). 3) мақсаттарды белгілеу, ілгерілеуді өлшеу және жоспарланған нәтижелерге жетуді қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • есепті кезеңге арналған бөлімшелер үшін SMART-мақсаттарды тұжырымдайды; • бөлімшелер бойынша KPI динамикасын қадағалайды; • ауытқуларды талдау және түзету әрекеттерімен нәтижелер бойынша кеңестерді жоспарлайды; • жыл қорытындысы бойынша тиімділіктің жоспарланған көрсеткіштеріне жетуді қамтамасыз етеді (мысалы, орындалуы - 90 %-дан төмен емес); • мақсаттарға жету туралы есептерде нәтижелер мен түзету шараларын құжаттайды.

Білім	1) стратегиялық маркетинг және қызметтерді тұтынушылардың адалдығын басқару негіздері; Бағалау критерийлері: - жұмыс жоспарларын әзірлеу кезінде клиенттерді ұстап қалудың стратегиялық құралдарын (CLV, NPS, Customer Journey Map) білетінін көрсетеді; - қызмет көрсету стандарттарын қалыптастыру кезінде адалдықты басқару қағидаттарын қолданады (мысалы, бір жылда NPS кемінде 5 %-ға өсуі); - клиенттердің қанағаттануын арттыруға бағытталған іс-шараларды сипаттайды; - клиенттік тәжірибені дамыту бойынша бастамаларды ұсынады; - маркетингтік шешімдердің клиенттік адалдық көрсеткіштеріне әсерін бағалайды. 2) қызметті бағалаудың әртүрлі әдістемелері, мысалы KPI, BSC (Көрсеткіштердің теңгерімді жүйесі), 360 градус әдісі; Бағалау критерийлері: - бағынысты бөлімшелер үшін KPI және BSC жүйесін біледі (бір қызметкерге кемінде 4-5 негізгі метрика); - басқару құзыреттерін бағалау үшін 360° әдісін сипаттайды; - мақсаттар мен жоспарларды кейіннен түзетумен KPI нәтижелерін талдайды; - бөлімшелердің тиімділігінің нақты көрсеткіштері бар аналитикалық есептерді қалыптастырады; - KPI белгіленген шекті мәндеріне жетуді көрсетеді (мысалы, қызмет көрсету деңгейі $\geq 92\%$, FCR $\geq 80\%$). 3) деректерді талдауға арналған статистикалық әдістер; Бағалау критерийлері: - бөлімшелердің жұмыс көрсеткіштерін талдау кезінде статистикалық әдістерді (орташа мәндер, трендтер, корреляциялар) қолданады; - есептерді құру және деректерді визуализациялау үшін аналитикалық құралдарды (Excel, Power BI, Tableau, CRM-аналитика) пайдаланады; - деректерді талдау нәтижелері бойынша заңдылықтарды немесе проблемалық аймақтарды анықтайды және құжаттайды; - статистикалық қорытындылар негізінде басқарушылық шешімдерді негіздейді; - көрсеткіштерді болжау дәлдігінің артқанын көрсетеді (мысалы, аналитикалық тәсілдер енгізілгеннен кейін кемінде 10 %-ға).
Кәсіби міндет (дағды 3)	Бизнес-процестерді жаңғырту және клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесін дамытуды бюджеттеу
Дағдылар	1) шешімдер қабылдау және іске асыруға байланысты тәуекелдерді бағалау; Бағалау критерийлері: - бизнес-процестерді жаңғыртуды жоспарлау кезінде ықтимал тәуекелдерді талдауды жүргізеді (ықтимал тәуекелдердің кемінде 80 %-ын анықтау); - тәуекелдерді бағалау әдістерін (SWOT, PEST, ықтималдық пен әсерді талдау, тәуекелдер матрицасы) қолданады;

	• негіздемелер мен болжамды салдарларды көрсете отырып, шешімдерді құжаттайды; • тәуекелдерді бағалау және болжамдар негізінде басқарушылық шешімдер қабылдайды; • тәуекелдерді төмендету жөніндегі іс-шаралардың іске асырылуын қамтамасыз етеді; • нақты жағымсыз салдарлардың төмендегенін көрсетеді (мысалы, бюджеттің артық шығысы $< 5\%$). 2) жақсырақ түсіну және талдау үшін күрделі процестерді кішірек, басқарылатын бөліктерге бөлу; Бағалау критерийлері: • бизнес-процестерді жеке операциялар мен рөлдер деңгейіне дейін декомпозициялайды; • құрылымдау әдістерін (IDEF0, BPMN, SIPOC, ағын диаграммалары) қолданады; • процестерді түсінікті және визуалды түрде құжаттайды (процесс карталары, схемалар); • процестерді бөлгеннен кейін тар жерлерді және қайталанатын функцияларды анықтайды; • жекелеген кезеңдердің ұзақтығын немесе еңбек сыйымдылығын қысқартуды жүргізеді. 3) әрекеттердің реттілігін, өзара байланыстарын және ресурстарын көрсететін статикалық және динамикалық модельдерді әзірлеу; Бағалау критерийлері: • кірістерді, шығыстарды, жауапты тұлғаларды және ресурстарды көрсете отырып, процестер модельдерін жасайды; • модельдеу құралдарын (Bizagi, ARIS, MS Visio, BPM-платформалар) пайдаланады; • модельдердің логикалық және құрылымдық келісімін көрсетеді (барлық элементтер дұрыс, үзіліссіз байланысқан); • «егер не болса» сценарийлерін талдау және болжау үшін динамикалық модельдерді қалыптастырады; • модельдеу нәтижелерін басқарушылық шешімдерді негіздеу үшін қолданады (мысалы, бюджеттеу немесе автоматтандыру кезінде); • модель енгізілгеннен кейін процестің тиімділік көрсеткіштерінің жақсарғанын тіркейді (мысалы, өнімділіктің 10 %-ға өсуі, өтінімдерді өңдеу уақытының 15 %-ға қысқаруы). 4) білім мен құралдарды нақты бизнестің ерекшеліктеріне бейімдеу; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының ерекшеліктеріне сәйкес келетін талдау және оңтайландыру құралдарын таңдайды (масштаб, коммуникация арналары, клиенттік база); • шешімдерді таңдау кезінде корпоративтік мәдениеттің, цифрландыру деңгейінің және ұйымдастырушылық құрылымның ерекшеліктерін ескереді; • әдістерді (KPI, Lean, Agile, Six Sigma) компанияның нақты міндеттеріне бейімдейді; • жаңа құралдарды сәтті бейімдеуді көрсетеді (бюджеттен асырмай мақсатты көрсеткіштерге жету);

	· мүдделі тараптардан (ішкі клиенттер, басшылық, қызметкерлер) оң пікірлер қалыптастыру үшін арналарды қамтамасыз етеді.
Білім	1) стратегиялық менеджмент және дағдарысқа қарсы басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталықтарына қатысты стратегиялық және дағдарысқа қарсы басқару қағидаттарын түсіндіреді; · стратегиялық жоспарлау кезеңдерін біледі (ортаны талдау, мақсаттарды тұжырымдау, іске асыру, бақылау); · даму жоспарларын әзірлеу кезінде сценарийлік және дағдарысқа қарсы жоспарлау әдістерін қолданады; · стратегиялық мақсаттарды бақылау үшін тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін анықтайды; · байланыс орталығы жұмысының тұрақтылығын сақтауға бағытталған дағдарысқа қарсы шараларды әзірлеу қабілетін көрсетеді (мысалы, бюджетті қысқартқан кезде қызмет көрсету деңгейін сақтау). 2) ақпараттық-коммуникациялық технологияларды, оның ішінде жасанды интеллект жүйелерін қолдану тәсілдері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталықтарына арналған заманауи АКТ-шешімдерін біледі (CRM-жүйелер, омниканалды платформалар, чат-боттар, дауыстық көмекшілер, сөйлеу аналитикасы); · процестерді автоматтандыру және қызмет көрсету сапасын арттыру үшін ЖИ-технологияларын енгізудің орындылығын анықтайды; · тиімділікті талдау және жүктемені болжау үшін цифрлық құралдарды қолданады; · ЖИ-технологияларын қауіпсіз және этикалық пайдалану қағидаттарын білетінін көрсетеді; · АКТ енгізілгеннен кейін өлшенетін нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз етеді (мысалы, операторлардың жүктемесін 20 %-ға төмендету, FCR-ді 10 %-ға арттыру). 3) бизнес-процестерді талдау, оңтайландыру және модельдеу әдістері; Бағалау критерийлері: · процестерді талдаудың негізгі әдістерін біледі (AS-IS/TO-BE, ABC-талдау, value stream mapping); · оңтайландыру әдістерін (Lean, Kaizen, процестерді реинжиниринг) пайдаланады; · BPMN-нотациялары мен аналитикалық құралдардың көмегімен процестерді модельдеу тәсілдерін қолданады; · KPI бойынша өзгерістердің тиімділігін бағалайды (цикл уақыты, құны, клиенттердің қанағаттану деңгейі); · оңтайландырудан кейін нақты жақсартуларға қол жеткізуді қамтамасыз етеді (мысалы, клиенттерге қызмет көрсету шығындарын 10-15 %-ға төмендету).
Кәсіби міндет (дағды 4)	Клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесінің бәсекеге қабілеттілігін арттыру және дамыту бойынша басқарушылық шешімдерді әзірлеу және қабылдау

Дағдылар	1) клиенттерге қашықтан қызмет көрсету кіші жүйесін дамыту бағдарламаларын әзірлеу; Бағалау критерийлері: · ұйымның мақсаттарын, нарықтық үрдістерді және клиенттердің қажеттіліктерін ескере отырып, кешенді даму бағдарламасын әзірлейді; · мерзімдерін, жауапты тұлғаларын, ресурстарын және күтілетін нәтижелерін көрсете отырып, негізделген іс-шаралар жоспарын қалыптастырады; · бағдарламаның іргелес бөлімшелермен және басшылықпен белгіленген мерзімде келісілуін қамтамасыз етеді; · ұсынылған шешімдерді негіздеу үшін ағымдағы жағдайды талдау нәтижелерін (AS-IS) пайдаланады; · бағдарламаны енгізгеннен кейін жоспарланған әсерлерге қол жеткізуді көрсетеді (мысалы, NPS-ті кемінде 5 %-ға арттыру, өтініштерді өңдеу уақытын 10-15 %-ға қысқарту); · бағдарламаны ұйымның ішкі стандарттарына сәйкес ресімдейді (құрылымдалған мақсаттардың, KPI, бюджеттің, тиімділік көрсеткіштерінің болуы). 2) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · бөлімшелердің жұмысын талдау кезінде тиімділікті бағалау әдістемелерін (KPI, SLA, NPS) қолданады; · жоспарланған мәндерден ауытқуларды түсіндіре отырып, қызмет нәтижелері бойынша есептер жасайды; · тиімділіктің мақсатты көрсеткіштеріне жетуді жоспарлайды (қызмет көрсету деңгейі, күту уақыты, коммуникация сапасы); · талдаудың стандартталған нысандарын (dashboards, аналитикалық есептер, чек-парақтар) пайдаланады; · талдау нәтижелері бойынша түзету әрекеттерін жасайды. 3) байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштерді талдайды (өтініштер көлемі, қанағаттану деңгейі, цифрлық арналардың үлесі, операторлардың тиімділігі); · стратегиялық және тактикалық мақсаттардан ауытқуларды анықтайды, талдау нәтижелерін құжаттайды; · стратегияны түзету бойынша ұсыныстары бар аналитикалық есептің құрылымын әзірлейді; · салыстырмалы талдауды қолданады (өзгерістерге дейін/кейін, кезеңаралық, салалық бенчмаркинг); · аналитикалық деректер негізінде басқарушылық шешімдер қабылдауды көрсетеді; · жаңа жоспарлар мен даму жобаларын қалыптастыру кезінде аналитикалық қорытындыларды қолданады.
Білімдер	1) жобалар мен өзгерістерді басқару әдістері; Бағалау критерийлері:

	· жобалық басқару қағидаттары мен кезеңдерін біледі (бастау, жоспарлау, орындау, бақылау, аяқтау); · байланыс орталығын жаңғырту аясында жобаларды басқару әдістемелерін (Waterfall, Agile, Scrum, PRINCE2, PMBOK) қолданады; · жаңа шешімдерді енгізу кезінде өзгерістерді басқару әдістерін (ADKAR, Kotter, PDCA) білетінін көрсетеді; · енгізілген өзгерістердің сәттілігін белгіленген метрикалар бойынша бағалайды (KPI, ROI, пайдаланушылардың қанағаттануы). 2) жүйелік және стратегиялық талдау құралдары; Бағалау критерийлері: · стратегиялық талдау құралдарын біледі және қолданады (SWOT, PEST, GAP, бәсекелестік талдау, BSC стратегиялар картасы); · бөлімшелер мен процестер арасындағы өзара байланыстарды бағалауда жүйелік тәсілді қолданады; · деректерді кешенді талдау негізінде қорытындылар жасайды (операциялық, қаржылық, клиенттік); · жүйелік талдау негізінде негізделген басқару шешімдерін әзірлейді; · басшылықтың стратегиялық сессиялары үшін талдамалық материалдар мен ұсыныстар дайындайды. 3) клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйелеріне арналған технологияларды дамытудың заманауи үрдістері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталықтары саласындағы технологиялар туралы өзекті ақпаратты меңгерген (омниканалды шешімдер, ЖИ, RPA, чат-боттар, сөйлеу аналитикасы, CRM 360°); · жаңа технологияларды енгізудің шығындар мен күтілетін әсер тұрғысынан орындылығын бағалайды; · қызмет көрсету тиімділігін арттыратын технологияларды қолдануды қамтамасыз етеді (мысалы, клиенттердің стандартты сұрауларының 30%-ын автоматтандыру); · технологиялық трендтерді (жекелендіру, өзіне-өзі қызмет көрсету, предиктивті аналитика) және олардың байланыс орталығының бәсекеге қабілеттілігіне әсерін түсінетінін көрсетеді.
Кәсіби міндет (дағды 5)	Клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесінің бөлімшелері мен қызметкерлері қызметінің нысаналы көрсеткіштерін белгілеу және талдау
Дағдылар	1) құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлер қызметінің тиімділік көрсеткіштері жүйесін қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · ұйымның мақсаттарын көрсететін бөлімшелер мен қызметкерлер үшін негізгі көрсеткіштердің тізбесін (KPI, SLA, OKR) анықтайды; · салалық стандарттарды ескере отырып, көрсеткіштердің нысаналы мәндерін белгілейді (мысалы, FCR $\geq$ 80 %, қызмет көрсету деңгейі $\geq$ 90 %, АНТ $\leq$ 300 сек.); · KPI бойынша мониторинг және тұрақты есептілік жүйесін жүргізеді; · көрсеткіштердің орындалу нәтижелерін талдайды және ауытқулар болған жағдайда түзету әрекеттерін бастайды;

	· қызметкерлер үшін көрсеткіштер жүйесін түсіндіру жұмыстарын жүргізеді. 2) персоналдың жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою және міндеттерді тұжырымдау, басымдықтарды анықтау; Бағалау критерийлері: · қызметкерлер үшін SMART-мақсаттарды әзірлейді; · жоспарланған міндеттердің кемінде 85–90 %-ын белгіленген мерзімде орындауды жоспарлайды; · басымдықтарды нақтылау және міндеттерді бөлу үшін кеңестер мен жеке кездесулер жоспарын жасайды; · әртүрлі басымдықтағы міндеттер арасында ресурстарды ұтымды бөлуді көрсетеді; · команданың қатысуын қалыптастыру және қолдау әдістерін ұсынады; · міндеттерді орындау нәтижелерін және түзету шараларын құжаттандырады. 3) шешімдер қабылдау және тәуекелдерді бағалау; Бағалау критерийлері: · нысаналы көрсеткіштердің орындалуына әсер ететін негізгі тәуекелдерді (кадрлық, техникалық, ұйымдастырушылық) анықтайды және сипаттайды; · тәуекелдерді бағалау әдістерін қолданады (ықтималдық пен әсерді талдау, тәуекелдер матрицасы, SWOT-талдау); · анықталған тәуекелдерді азайтуға бағытталған шешімдерді әзірлейді; · қабылданған шешімдердің негіздемесін және олардың күтілетін әсерін құжаттандырады; · бөлімшенің KPI-на әсер ететін оқиғалардың жиілігі мен ауқымын азайту бойынша әрекеттерді орындайды (мысалы, SLA бойынша ауытқуларды 10–15 %-ға төмендету); · өзгерістер немесе сыртқы әсерлер кезінде бөлімшенің жұмысының тұрақтылығын қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталықтары қызметінің негізгі тиімділік көрсеткіштерінің нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштердің мақсатын (FCR, АНТ, ASA, NPS, CSAT, қызмет көрсету деңгейі, қоңырауларды жоғалту пайызы және т.б.) тізімдейді және түсіндіреді; · KPI нысаналы мәндерінің салалық және корпоративтік нормативтерін біледі; · көрсеткіштерді және олардың арасындағы өзара байланыстарды дұрыс түсіндіреді (мысалы, АНТ-тың клиенттердің қанағаттану деңгейіне әсері); · жоспарларды әзірлеу және персонал жұмысының тиімділігін бағалау кезінде KPI білімін пайдаланады; · көрсеткіштерді есептеу және визуализациялау үшін аналитикалық құралдарды қолданады (CRM, Power BI, Excel). 2) конфликтология теориясы және іскерлік қарым-қатынас психологиясы; Бағалау критерийлері:

	· ұжымдағы қақтығыстардың негізгі түрлерін және олардың туындау себептерін біледі; · қақтығысты жағдайларды конструктивті шешу әдістерін қолданады (келіссөздер, медиация, коучинг); · іскерлік қарым-қатынас дағдыларын көрсетеді: белсенді тыңдау, кері байланыс, дәлелді ұстаным; · қызметкерлер немесе бөлімшелер арасындағы қақтығыстарды талдайды және сипаттайды (қақтығысты жағдайлар деңгейі - рұқсат етілген нормадан жоғары емес); · командадағы оң психологиялық ахуалды қолдау әдістерін сипаттайды. 3) персоналды ынталандыру, мотивацияны арттыру әдістері; Бағалау критерийлері: · қызметкерлерді материалдық және материалдық емес ынталандыру әдістерін сипаттайды (сыйақы беру, тану, дамыту, икемді жұмыс кестесі және т.б.); · KPI-ға қол жеткізумен байланысты мотивация жүйесін енгізу ережелерін әзірлейді және біледі; · қолданылатын мотивация шараларының тиімділігін талдайды және қажет болған жағдайда тәсілдерді реттейді; · персоналдың ауысуын азайту және қатысуды арттыру үшін қадамдарды ұсынады; · персоналды мақсаттар, бағалау критерийлері және жұмыс нәтижелері туралы хабардар етуді қамтамасыз етеді.
Еңбек функциясы 2	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелері үшін жұмысты ұйымдастыру және технологияларды таңдау
Дағдылар	1) байланыс ақпараттық орталығының басым міндеттерін және функционалдық стратегияларын анықтау; Бағалау критерийлері: · ұйымның мақсаттарын талдайды және байланыс орталығын дамытудың басым бағыттарын қалыптастырады; · корпоративтік стратегияға сәйкес бөлімшелердің стратегиялық және операциялық мақсаттарын белгілейді; · тиімділік және ресурстық орындылық қағидаттары бойынша басым міндеттерді анықтайды; · негізгі тиімділік көрсеткіштеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді; · стратегиялық және басым міндеттерді құжаттандырады (жоспарлар, жол карталары, нәтижелер туралы есептер); · сыртқы жағдайлар немесе бизнес-міндеттер өзгерген кезде басымдықтарды қайта қарайды. 2) бизнес-процестерді жобалау және оларды орындау үшін талаптарды қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · ағымдағы процестерді (AS-IS) талдайды және оңтайландыру мен автоматтандыруды ескере отырып, нысаналы модельдерді (TO-BE) әзірлейді;

	· процестерге, жүйелерге және ресурстарға функционалдық талаптарды қалыптастырады (сипаттамалар, регламенттер, чек-парақтар); · процестерді модельдеу құралдарын қолданады (BPMN, IDEF0, SIPOC, ағын диаграммалары); · бекітілген процестерді енгізеді және олардың тиімділігін бағалайды (мысалы, өтініштерді өңдеу уақытын 10–15 %-ға қысқарту, операторлар қателерін 20 %-ға азайту); · процестер өзгерген кезде құжаттаманың өзектілігін қамтамасыз етеді. 3) ұсыныстар әзірлеу және оларды графиктер, кестелер, басқа да визуализация құралдары түрінде ресімдеу; Бағалау критерийлері: · талдамалық материалдарды визуалды түрде дайындайды (дашбордтар, диаграммалар, графиктер, кестелер, презентациялар); · деректерді визуализациялаудың цифрлық құралдарын қолданады (Power BI, Excel, Google Data Studio, Tableau және т.б.); · ақпаратты ұсынудың көрнекілігін қамтамасыз етеді (барлық негізгі көрсеткіштер мен өзара байланыстар дұрыс көрсетілген); · талдамалық есептерді ресімдейді (құрылымы, форматы, аңыз, түсініктемелер); · ұсыныстарды тұжырымдайды және дәлелдейді.
Білімдер	1) ұйымдастырушылық құрылымды құру технологиясының қағидаттары; Бағалау критерийлері: · ұйымдастырушылық құрылымда өкілеттіктерді беру, жауапкершілік пен есептілікті бөлу қағидаттарын біледі; · ұйымдастырушылық құрылымдардың модельдерін сипаттайды (сызықтық, функционалдық, матрицалық, процестік); · байланыс орталығы бөлімшелерін қалыптастыру кезінде құрылымды құру қағидаттарын қолданады (ауқымын, қызмет көрсету арналарын, клиенттер санын ескере отырып); · бөлімшелердің санын, функцияларын және өзара әрекеттесуін анықтайды және негіздейді; · командадағы рөлдер мен жауапкершілік аймақтарының ашықтығын қамтамасыз етеді. 2) басқару командасы мүшелері арасында қызметтің әртүрлі мәселелері бойынша ақпарат алмасуды қамтамасыз ету әдістері мен технологиялары; Бағалау критерийлері: · басқарушылық коммуникация әдістерін біледі және қолданады (тұрақты кеңестер, жоспарлау жиналыстары, есеп беру сессиялары, корпоративтік порталдар); · ақпарат алмасу үшін цифрлық құралдарды қолданады (CRM, корпоративтік чаттар, электрондық құжат айналымы жүйелері); · басқару командасының қатысушылары үшін ақпараттың өзектілігі мен қолжетімділігін қолдайды; · екі жақты кері байланысты және шешімдердің ашықтығын қолдануды сипаттайды.

	3) клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйелеріне арналған технологияларды дамытудың әртүрлі үрдістері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталықтары саласындағы заманауи технологияларды біледі (омниканалды платформалар, жасанды интеллект, чат-боттар, RPA, сөйлеуді талдау, предиктивті аналитика); · саладағы АТ-шешімдерді дамыту үрдістері туралы айтады; · бюджет пен мақсаттарды ескере отырып, өз ұйымында жаңа технологияларды енгізу мүмкіндігін бағалайды; · технологиялық инновациялар туралы білімнің өзектілігін қолдайды және оларды командамен бөліседі.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процесінде бөлімшелер арасында жүйелі ақпарат алмасуды ұйымдастыру
Дағдылар	1) ағымдағы мақсаттар мен міндеттерді орындау, қызмет көрсеткіштеріне қол жеткізу үшін қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процесінің барлық қатысушыларының өзара әрекеттесуін ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсетудің бірыңғай процесі шеңберінде бөлімшелердің өзара әрекеттесуін жоспарлайды және үйлестіреді; · командалар арасында тұрақты кеңестер, онлайн-кездесулер және ақпарат алмасуды ұйымдастырады; · деректер алмасудың бірыңғай ережелері мен форматтарын белгілейді; · сұраулар, өзгерістер және жұмыс нәтижелері туралы ақпаратты уақтылы беруді қамтамасыз етеді; · міндеттердің орындалуын бақылайды, өзара әрекеттесу нәтижелерін бағалайды, ақаулар болған жағдайда шаралар қабылдайды; · жұмыс коммуникациясын қолдайды және ақпараттық алшақтықтарды болдырмайды. 2) ақпарат алмасуды реттейтін регламенттер мен рәсімдерді әзірлеу және енгізу; Бағалау критерийлері: · бөлімшелер арасындағы ақпараттың қолданыстағы ағындарын талдайды; · ішкі регламенттерді, маршрутизация схемаларын және есептілік нысандарын әзірлейді; · ақпарат алмасу тәртібін қамтамасыз ететін құжаттарды келіседі және бекітеді; · бекітілген рәсімдерді байланыс орталығы мен іргелес қызметтердің жұмысына енгізеді; · қызметкерлерді жаңа ережелерді қолдануға оқытады. · регламенттердің сақталуын бақылайды және қажет болған жағдайда өзгерістер енгізеді. 3) ақпарат пен міндеттердің әртүрлі түрлері үшін ең қолайлы байланыс арналарын таңдау (электрондық пошта, мессенджерлер, бейнеконференция жүйелері); Бағалау критерийлері: · берілетін ақпараттың мақсаттары мен сипатын анықтайды;

	· оңтайлы байланыс арналарын таңдайды (электрондық пошта, мессенджерлер, CRM, бейнеконференциялар және т.б.); · бөлімшелер арасындағы арналардың келісілгендігін қамтамасыз етеді; · бірлескен жұмыс үшін заманауи цифрлық құралдарды енгізеді; · арналардың тиімділігін бағалайды және қажет болған жағдайда оларды пайдалануды реттейді.
Білім	1) ақпарат алмасуға арналған коммуникациялық арналар мен технологиялардың әртүрлі түрлері; Бағалау критерийлері: · тапсырманың сипаты мен шұғылдығына байланысты әртүрлі байланыс арналарын сипаттайды және қолданады; · өзара әрекеттесу тиімділігін арттыру үшін электрондық, дауыстық және визуалды коммуникация құралдарын біріктіреді; · деректерді жылдам және сенімді алмасуды қамтамасыз ететін технологиялық шешімдерді сипаттайды. 2) бөлімшелер арасындағы ақпарат алмасу негіздерін, оның ішінде стандарттарды, процестерді және деректерді беруді оңтайландыру әдістерін; Бағалау критерийлері: · компания стандарттары бойынша құжат айналымы және деректер алмасу жүйесін сипаттайды; · ақпараттық ағындарды оңтайландыру әдістерін қолданады; · процестің барлық қатысушылары үшін ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін қамтамасыз етеді; · деректерді берудің уақтылылығы мен дәлдігін бақылайды. 3) бөлімшелер арасында ақпарат алмасу процесінде деректерді қорғау әдістерін және қауіпсіздік талаптарын сақтауды; Бағалау критерийлері: · бөлімшелер арасында ақпаратты қауіпсіз берудің ережелері мен қағидаларын сипаттайды; · құпиялылық саясатының және қол жеткізу құқықтарының сақталуын бақылайды; · деректерді қорғау әдістерін қолданады (шифрлау, есептік жазбаларды бақылау, қауіпсіз байланыс арналары); · қызметкерлерге ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша нұсқаулық береді 4) ақпаратты дұрыс бағыттау және бөлімшелер арасында тиімді өзара әрекеттесу үшін компанияның құрылымы мен иерархиясын; Бағалау критерийлері: · ақпаратты мекенжай бойынша - басқару деңгейлері бойынша және қажетті бөлімшелерге жібереді; · тиімді өзара әрекеттесу үшін ұйымдастырушылық құрылым туралы білімін пайдаланады; · ақпаратты беру кезінде деректердің қайталануын немесе жоғалуын жояды.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің мақсатты көрсеткіштеріне жету үшін желілік басшылардың жұмысын ұйымдастыру және аймақтарды бөлу

Дағдылар	1) байланыс ақпарат орталығының құрылымдық бөлімшелерінің материалдық ресурстар мен персоналға қажеттіліктерін талдау; Бағалау критерийлері: • бөлімшелердің жүктемесін бағалайды және персоналға нақты қажеттілікті анықтайды; • жұмыс орындарының материалдық және техникалық ресурстармен қамтамасыз етілуіне талдау жүргізеді; • штат санын оңтайландыру және ресурстарды бөлу бойынша ұсыныстарды қалыптастырады; • өндірістік көрсеткіштер мен жоспарларға сүйене отырып, кадрлық және материалдық ресурстарға өтінімдерді негіздейді; • бөлінген ресурстардың пайдаланылуын және олардың белгіленген нормативтерге сәйкестігін бақылайды. 2) ұйымның атқарушы басшылығының кәсіби өсуі мен дамуы үшін жүйелер құру; Бағалау критерийлері: • желілік басшыларды оқыту, тәлімгерлік және дамыту бағдарламаларын әзірлейді және енгізеді; • бөлімше басшыларының құзыреттіліктері мен әлеуетін тұрақты бағалауды ұйымдастырады; • кәсіби дамудың жеке жоспарларын қалыптастырады; • тәжірибе алмасу және басқару дағдыларын арттыру үшін жағдай жасайды; • оқыту нәтижелерін талдайды және ұйымның мақсаттарына сәйкес персоналды дамыту жүйесін реттейді. 3) статистиканы талдау, үрдістерді анықтау және негізделген шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының көрсеткіштері бойынша статистикалық деректерді (өтініштер, өңдеу уақыты, клиенттердің қанағаттануы және т.б.) жинайды, жүйелейді және түсіндіреді; • жоспарлы көрсеткіштерден ауытқулардың заңдылықтарын, динамикасын және себептерін анықтайды; • басшылық пен желілік менеджерлер үшін аналитикалық есептерді қалыптастырады; • аналитикалық деректер негізінде басқарушылық шешімдерді әзірлейді және іске асырады; • қабылданған шешімдердің тиімділігін бағалайды және мақсатты көрсеткіштерге жету үшін әрекеттерді реттейді.
Білім	1) байланыс ақпарат орталығы жұмысының қағидаларын, әдістерін, құралдарын, негізгі технологиялық процестерін және тәсілдерін; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының негізгі процестерін (өтініштерді қабылдау, маршруттау, өңдеу, сапаны бақылау, есептілік) сипаттайды; • операторлар мен ауысым басшыларының жұмысын ұйымдастыру әдістерін біледі; • жұмыс ағындары мен жүктемесін басқару құралдарын (WFM, KPI, SLA) қолданады; • технологиялық процестердің қызмет көрсету сапасымен және бөлімшелердің нәтижелілігімен өзара байланысын түсіндіреді.

	2) байланыс ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттарын; Бағалау критерийлері: · негізгі ұлттық және халықаралық стандарттардың (мысалы, ISO, СОРС, МЕМСТ және т.б.) тізімін келтіреді; · стандарттардың қызмет көрсету сапасына және байланыс орталығын басқаруға қойылатын талаптарын түсіндіреді; · байланыс орталықтарын ұйымдастырудың сәтті тәжірибелерінің (ұлттық және халықаралық) мысалдарын келтіреді; · үздік тәжірибелерді өз ұйымының қызметінде қолдану мүмкіндігін бағалайды. 3) анықтамалық қызметте қолданылатын заманауи ақпараттық жүйелер мен технологияларды; Бағалау критерийлері: · байланыс орталықтарында қолданылатын заманауи бағдарламалық шешімдерді (CRM, ACD, IVR, мониторинг және аналитика жүйелері) біледі; · желілік басшылар мен операторлардың жұмысын ұйымдастыру және бақылау үшін ақпараттық жүйелерді қолданады; · қызмет көрсету процестерін талдау, жоспарлау және оңтайландыру үшін цифрлық құралдарды пайдаланады; · енгізілетін технологиялардың тиімділігін және олардың ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің өнімділігі мен сапасына әсерін бағалайды.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Байланыс ақпарат орталығының перспективалық және ағымдағы жоспарларын орындау бойынша басқарушылық шешімдерді әзірлеу
Дағдылар	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша ағымдағы мақсаттар мен міндеттерді іске асыру нәтижелерін талдау және бағалау; Бағалау критерийлері: · жоспарлы көрсеткіштердің орындалуы туралы деректерді сипаттайды және талдайды; · іске асырылған іс-шаралардың тиімділігін және мақсаттарға жету динамикасын бағалайды; · ауытқу себептерін анықтайды және жақсарту аймақтарын анықтайды; · жоспарлар мен әрекеттерді түзету бойынша аналитикалық есептер мен ұсыныстарды дайындайды; · талдау нәтижелерін басқарушылық шешімдер қабылдау және бөлімшелер жұмысының тиімділігін арттыру үшін пайдаланады. 2) жоспарлар әзірлеу, мақсаттар қою, міндеттерді анықтау, ресурстарды бөлу және орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы бөлімшелері үшін нақты, өлшенетін және қолжетімді мақсаттарды тұжырымдайды; · ұйымның басымдықтарымен келісілген қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді жоспарларды әзірлейді; · міндеттерді орындау үшін ресурстарды (персонал, уақыт, қаржы, жабдық) анықтайды;

	· жоспарлар мен міндеттерді желілік басшылар мен қызметкерлерге уақтылы жеткізуді қамтамасыз етеді; · орындалу мониторингін ұйымдастырады және нәтижелерді барлық кезеңдерде бақылайды. 3) міндеттерді нақты тұжырымдау, қызметкерлерді ынталандыру, командамен және мүдделі тараптармен тиімді қарым-қатынас жасау; Бағалау критерийлері: · ұйымның мақсаттарына сәйкес міндеттерді түсінікті және нақты түрде тұжырымдайды; · персоналдың қатысуын арттыру үшін ынталандырудың әртүрлі әдістерін қолданады; · бағыныстылармен, әріптестермен және басшылықпен ашық, сындарлы қарым-қатынасты қолдайды; · уақтылы кері байланысты қамтамасыз етеді және жанжалды жағдайларды шешеді; · оң жұмыс ахуалын құруға және командалық өзара әрекеттесуді дамытуға ықпал етеді. 4) баламаларды бағалау, оңтайлы нұсқаны таңдау, шешімдер және олардың салдары үшін жауапкершілік алу; Бағалау критерийлері: · деректер мен тәуекелдерді талдау негізінде шешімдердің бірнеше нұсқасын қарайды; · бөлімшелердің және компанияның тұтастай мүдделерін ескере отырып, әрбір нұсқаның салдарын бағалайды; · объективті критерийлерге негізделген оңтайлы басқарушылық шешімді таңдайды; · қабылданған шешімдер және олардың нәтижелері үшін жауапкершілік алады; · салдарды талдауды жүргізеді және алынған тәжірибені басқару процестерін жетілдіру үшін пайдаланады.
Білім	1) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бақылау мен бағалауды ұйымдастырудың тәсілдерін, әдістерін және тәсілдерін; Бағалау критерийлері: · тиімділікті басқарудың заманауи тәсілдерін (KPI, SLA, OKR, Balanced Scorecard) біледі; · қызмет көрсету сапасын бақылау, өнімділікті талдау және клиенттік тәжірибені бағалау әдістерін қолданады; · көрсеткіштерді мониторингілеу құралдарын (дашбордтар, аналитикалық есептер, BI-жүйелер) меңгерген; · бағалау нәтижелерін жоспарларды түзету және орталық жұмысының тиімділігін арттыру үшін пайдаланады. 2) ұйымдастырушылық құрылымдарды, функционалдық міндеттерді, бизнес-процестерді және олардың арасындағы өзара байланыстарды; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының құрылымын және бөлімшелер арасындағы рөлдерді бөлуді біледі; · әртүрлі деңгейдегі қызметкерлер мен басшылардың функционалдық міндеттерін түсінеді;

	· бизнес-процестер арасындағы өзара байланыстарда (өтініштерді өңдеу, оқыту, сапаны бақылау, аналитика және т.б.) бағдарланады; · осы білімді өзара әрекеттесуді оңтайландыру және ұйым жұмысының тиімділігін арттыру үшін пайдаланады 3) қаржылық басқару қағидаларын, бюджеттеуді, қаржылық көрсеткіштерді талдауды және шығындарды басқаруды; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының бюджетін қалыптастыру қағидаларын және қаржылық ресурстарды бөлуді біледі; · қаржылық көрсеткіштерді (қызмет көрсету құны, ROI, персонал мен технологияларға жұмсалатын шығындар) талдайды; · бюджетті пайдалану тиімділігін бағалайды және шығындарды оңтайландыру бойынша шаралар ұсынады; · басқарушылық шешімдерді әзірлеу және іске асыру кезінде қаржылық аспектілерді ескереді; · ведомстволық бөлімшелерде қаржылық тәртіпті және қаражатты ұтымды пайдалануды қамтамасыз етеді.
Кәсіби міндет (5-дағды)	Қызметті ұйымдастырудың заманауи нысандарын енгізу үшін байланыс ақпарат орталығының ішкі құжаттарын әзірлеу және орындалуын бақылау
Дағдылар	1) орындаушылар ұжымының жұмысын ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы жұмысының мақсаттарын, міндеттерін және басымдықтарын анықтайды; · қызметкерлер арасында олардың құзыреттіліктеріне сүйене отырып, функциялар мен міндеттерді бөледі; · операторлардың, супервайзерлердің және іргелес бөлімшелердің өзара әрекеттесуін қамтамасыз етеді; · жоспарлардың орындалуын, қызмет көрсету стандарттары мен регламенттерінің сақталуын бақылайды; · кеңестер ұйымдастырады, міндеттерді ұжымға жеткізеді, кері байланысты қамтамасыз етеді; · команда жұмысының нәтижелерін талдайды және тиімділікті арттыру бойынша шаралар қабылдайды. 2) әртүрлі пікірлер жағдайында басқарушылық шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · келіп түскен ақпараттың дұрыстығы мен маңыздылығын бағалайды; · фактілерге және көрсеткіштерді талдауға негізделген ұстанымын дәлелді түрде қорғайды; · ұйым мен ұжымның мүдделерін ескере отырып, оңтайлы шешімді таңдайды; · жанжалды жағдайларды шешу және келісімге қол жеткізу әдістерін қолданады; · түпкілікті шешім қабылдайды және оның орындалуын ұйымдастырады. 3) құжат жобасын дайындау, келісуді жүргізу, қажетті визаларды алу және бекіту; Бағалау критерийлері: · ішкі құжаттың жобасын (регламент, нұсқаулық, жұмыс стандарты) әзірлейді;

	· құжаттың мақсаттарын, міндеттерін және қолданылу аясын тұжырымдайды; · жобаны мүдделі бөлімшелермен және басшылықпен келіседі; · келісу нәтижелері бойынша құжатты реттейді; · белгіленген тәртіппен визалардың алынуын және құжаттың бекітілуін қамтамасыз етеді; · құжатты енгізуді ұйымдастырады және оның орындалуын бақылайды.
Білім	1) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін үйлестірудің тәсілдерін, әдістерін және тәсілдерін; Бағалау критерийлері: · жүктемені үйлестіру және жоспарлау әдістерін (қоңырауларды бөлу, ауысымды жоспарлау) қолданады; · операторлар, сапа, оқыту және техникалық қолдау топтары арасындағы өзара әрекеттесуді ұйымдастырады; · заманауи технологияларды (CRM, WFM, ERP, сапаны бақылау жүйелері) пайдаланады; · бөлімше ішінде тұрақты коммуникацияны қолдайды; · деректерді талдау негізінде клиенттерге қызмет көрсету процестерін оңтайландырады. 2) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесін және мақсатты мәндерін; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштерді (SLA, AHT, FCR, CSAT, NPS, кадрлардың ауысуы және т.б.) анықтайды және бақылайды; · көрсеткіштер динамикасын талдайды және ауытқу себептерін анықтайды; · тиімділікті және қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша іс-шаралар әзірлейді; · қызметкерлердің және бөлімшенің тұтастай жұмысын бағалау үшін көрсеткіштерді қолданады; · басшылық үшін KPI бойынша аналитикалық есептілікті дайындайды. 3) сапаны басқару қағидаларын, бақылау және жұмыс тиімділігін арттыру құралдарын; Бағалау критерийлері: · процестерді үздіксіз жетілдіру қағидаларын (PDCA, Lean, Kaizen) қолданады; · қызмет көрсету сапасын бақылауды (қоңырауларды тыңдау, чаттарды тексеру, өтініштерді талдау) ұйымдастырады; · стандарттар мен регламенттердің сақталуын бағалауды жүргізеді; · өсу аймақтарын анықтайды және қызметкерлерді оқытуды ұйымдастырады; · жұмыс сапасы мен тиімділігін арттыру үшін түзету шараларын енгізеді.
Кәсіби міндет (6-дағды)	Ұйым ішіндегі қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің өзара іс-қимылын ұйымдастыру
Дағдылар	1) байланыс ақпараттық орталығының негізгі құрылымдық бөлімшелері қызметінің тиімділігін бағалау;

	Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы бөлімшелерінің жұмыс көрсеткіштерін талдайды (KPI, SLA, АНТ, қызмет көрсету деңгейі, клиенттердің қанағаттануы); · нақты нәтижелерді мақсатты көрсеткіштермен және нормативтермен салыстырады; · бөлімшелер жұмысындағы ауытқулардың себептерін анықтайды және жақсарту аймақтарын белгілейді; · тиімділікті арттыру бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды қамтитын талдамалық есептер дайындайды; · байланыс орталығының жұмысын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) бағалау негізінде қызметті түзету; Бағалау критерийлері: · анықталған проблемаларға немесе ауытқуларға жауап ретінде түзету әрекеттерін әзірлейді; · түзету іс-шараларын іске асыру үшін басымдықтар мен ресурстарды анықтайды; · қызмет көрсету процестеріне және бөлімшелердің өзара іс-қимылына өзгерістер енгізуді ұйымдастырады; · түзету шараларының орындалуын бақылайды және олардың тиімділігін бағалайды; · өзгерістер нәтижелері туралы қызметкерлермен және бөлімше басшыларымен тұрақты кері байланысты қамтамасыз етеді. 3) ақпаратты құрылымдау және каталогтау, оған жылдам қолжетімділікті қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының жұмысы үшін қажетті ақпаратты сақтау және құрылымдау жүйесін ұйымдастырады; · білім базасының, регламенттердің, қарым-қатынас сценарийлерінің және оқу материалдарының өзектілігін қолдайды; · ақпаратқа жылдам қол жеткізу үшін құралдарды (CRM, білім базалары, порталдар, құжаттар) пайдаланады; · байланыс орталығы қызметкерлері үшін ыңғайлы навигация мен деректерді іздеуді қамтамасыз етеді; · ақпараттық ресурстарды жүргізу және жаңарту ережелерінің сақталуын бақылайды.
Білімдер	1) басқару командасы мүшелері арасында қызметтің әртүрлі мәселелері бойынша тұрақты ақпарат алмасу мүмкіндігін қамтамасыз ету әдістері, технологиясы; Бағалау критерийлері: · коммуникация және бірлескен жұмыс құралдарын (корпоративтік мессенджерлер, CRM, Intranet, бейнеконференциялар) қолданады; · бөлімшелер мен топ басшылары арасында жүйелі ақпарат алмасуды ұйымдастырады; · ашық өзара іс-қимыл және тәжірибе алмасу тәжірибесін енгізеді; · басқару командасы үшін бірыңғай ақпараттық кеңістікті қолдайды. 2) ұйымның құрылымын, стратегиялық міндеттерді адекватты шешуді анықтау принциптері, әдістері, технологиясы, құралдары; Бағалау критерийлері:

	· байланыс орталығының ағымдағы құрылымының ұйымның стратегиялық мақсаттарына сәйкестігін талдайды; · ұйымдастырушылық құрылымдарды жобалау принциптерін (функционалдық, матрицалық, процестік модельдер) қолданады; · рөлдерді, міндеттерді және жауапкершілік аймақтарын оңтайлы бөлуді анықтайды; · бөлімшелердің өзара іс-қимылының тиімділігін арттыру үшін құрылымға өзгерістер енгізуді ұсынады; · байланыс орталығы құрылымындағы өзгерістердің нәтижелілігін бағалайды. 3) ақпаратты сақтауды және оған қол жеткізуді ұйымдастыру үшін дерекқорлармен жұмыс істеу негіздері; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсетуге және ішкі процестерге байланысты дерекқорларды жүргізуді және өзектендіруді ұйымдастырады; · ақпаратты құрылымдау және іздеу әдістерін қолданады; · деректерге қауіпсіздікті және қол жеткізуді шектеуді қамтамасыз етеді; · байланыс орталығының жұмысында пайдаланылатын ақпараттың дұрыстығы мен толықтығын бақылайды; · деректерді өңдеу және түсіндіру үшін талдау құралдарын пайдаланады.
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің барлық жүйелері мен процестерінің жұмыс істеуін бақылау
Кәсіби міндет (1-дағды)	Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің бизнес-процестерін бақылау нысандары мен әдістерін анықтау
Дағдылар	1) байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау жүйесін құру әдістемелерін қолдану; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсетудің қолданыстағы процестерін талдайды және бақылау аймақтарын анықтайды; · процестердің сапасы мен тиімділігін бағалау әдістемелерін (аудит, мониторинг, іріктемелі тексерулер, KPI-талдау) таңдайды және енгізеді; · байланыс орталығы қызметінің әртүрлі бағыттары үшін бақылау регламенттері мен рәсімдерін әзірлейді; · жауапты тұлғаларды және бақылау іс-шараларын өткізу тәртібін анықтайды; · бақылау нәтижелерін құжаттауды және оларды жүйелеуді қамтамасыз етеді. 2) анықталған сәйкессіздіктерді жою мақсатында түзету және ескерту әрекеттерін ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · бақылау іс-шараларының нәтижелерін және анықталған сәйкессіздіктерді талдайды; · түзету және ескерту әрекеттерінің жоспарын әзірлейді; · іс-шараларды іске асыру үшін жауапкершілікті орындаушылар арасында бөледі; · жоспарланған әрекеттердің орындалуын бақылайды және олардың тиімділігін бағалайды;

	· қайталанатын сәйкессіздіктерді болдырмау үшін қызмет көрсету процестеріне өзгерістер енгізеді. 3) байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау мақсатында ақпараттық технологияларды қолдану; Бағалау критерийлері: · сапа мен тиімділікті бақылаудың автоматтандырылған жүйелерін (CRM, WFM, BI-жүйелер, сөйлесулерді жазу жүйелері) пайдаланады; · көрсеткіштерді нақты уақыт режимінде талдау үшін цифрлық құралдарды баптайды және қолданады; · ақпараттық жүйелердің деректері негізінде есептілікті қалыптастырады; · проблемалық аймақтарды анықтау үшін талдау панельдерін және деректерді визуализациялауды пайдаланады; · бақылау жүйелерінің басқа корпоративтік сервистермен интеграциялануын қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталықтарындағы басқару процестерінің негізгі көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштердің (SLA, AHT, FCR, CSAT, NPS, қызмет көрсету деңгейі, кадрлардың ауысуы) мәнін анықтайды және түсіндіреді; · тиімділік көрсеткіштерін есептеу және түсіндіру әдістерін біледі; · бизнес-процестердің жағдайын бағалау үшін KPI-ді пайдаланады; · әртүрлі көрсеткіштер мен орталықтың нәтижелілігі арасындағы өзара байланысты талдайды; · басқарушылық шешімдер қабылдау үшін көрсеткіштерді қолданады. 2) клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша қызметті ұйымдастыру негіздері; Бағалау критерийлері: · қашықтан қызмет көрсету режимінде байланыс орталығының жұмыс істеу принциптерін түсінеді; · қызмет көрсету процесіне қатысатын бөлімшелердің құрылымын және өзара іс-қимылын біледі; · клиенттермен қашықтан өзара іс-қимылдың заманауи технологияларында (омниканалды шешімдер, ЖИ бар онлайн-чат, дауыстық роботтар, мессенджерлер) бағдарланады; · клиенттерге қызмет көрсетудің сапа стандарттары мен регламенттерін сақтайды; · бақылау жүйесін әзірлеу кезінде қызмет көрсету процестері туралы білімді пайдаланады. 3) байланыс ақпараттық орталықтарындағы қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · бақылау жүйесінің нәтижелілік критерийлерін (анықталған сәйкессіздіктер саны, жойылған бұзушылықтар пайызы, KPI жақсарту) анықтайды; · деректерді талдау, аудит және бақылау тиімділігін өзін-өзі бағалау әдістерін қолданады;

	· түзету іс-шараларын бағалау үшін кері байланыс құралдарын пайдаланады; · бақылау нәтижелерін ұйымның мақсаттарымен салыстырады; · деректерді талдау негізінде бақылау жүйесін жетілдіру бойынша ұсыныстар қалыптастырады.
Кәсіби міндет (2-дағды)	Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметкерлерінің жұмыс сапасын қамтамасыз ету және қызмет көрсету стандарттарының орындалуын бақылау
Дағдылар	1) ұйымда регламенттер мен стандарттар негізінде әзірленген орындалатын жұмыстардың сапасының сәйкестігіне салыстырмалы талдау жүргізу; Бағалау критерийлері: · қызметкерлер жұмысының нақты нәтижелерін ішкі регламенттер мен қызмет көрсету стандарттарының талаптарымен салыстырады; · сапаны бақылау бойынша есептерді, қоңыраулар мен коммуникациялар жазбаларын талдайды; · белгіленген талаптардан ауытқуларды анықтайды және олардың себептерін белгілейді; · сәйкессіздіктерді жою бойынша ұсыныстарды қамтитын талдамалық материалдар дайындайды; · процестерді түзету және қызмет көрсету сапасын арттыру үшін талдау нәтижелерін пайдаланады. 2) қызметкерлерге конструктивті кері байланыс беру, қателерді көрсету және оларды түзету жолдарын ұсыну; Бағалау критерийлері: · ескертулер мен ұсыныстарды дұрыс және ынталандыратын түрде тұжырымдайды; · қызметкерлерге анықталған қателердің мәнін және олардың қайталануының салдарын түсіндіреді; · қателерді түзетудің нақты тәсілдерін және жұмыс сапасын арттыру жолдарын ұсынады; · типтік қателерді жеке және топтық талдауды жүргізеді; · қызметкерлердің кейінгі жұмыста ұсыныстарды қолдануын бақылайды. 3) қызмет көрсету сапасын бағалаудың әртүрлі әдістерін, мысалы, құпия сатып алушы, қоңырауларды талдау, клиенттерге сауалнама жүргізу сияқты әдістерді қолдану; Бағалау критерийлері: · тексеру міндеттері мен мақсаттарына байланысты сапаны бақылаудың әртүрлі әдістерін қолданады; · «құпия сатып алушы» бағдарламаларын өткізуді ұйымдастырады және алынған нәтижелерді талдайды; · қоңыраулардың, чаттар мен мессенджерлердегі өтініштердің жазбаларын тыңдауды және талдауды жүргізеді; · қызмет көрсетудің проблемалық аймақтарын анықтау үшін клиенттерге жүргізілген сауалнамалардың нәтижелерін пайдаланады; · тексеру нәтижелерін жүйелейді және қызмет көрсету сапасы бойынша есептілікті қалыптастырады.

Білімдер	1) ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттарға орындалатын жұмыстардың сапасының сәйкестігін бағалау тәсілдері; Бағалау критерийлері: • қызмет көрсету стандарттарына сәйкестікті бағалау принциптері мен әдістерін біледі; • қызметкерлер жұмысын бағалау көрсеткіштері мен критерийлерін анықтайды; • сапаны бақылау үшін чек-парақтарды, шкалаларды және бағалау нысандарын пайдаланады; • нәтижелерді талдауға стандартталған тәсілдерді қолданады; • бағалаудың объективтілігі мен біркелкілігін қамтамасыз етеді. 2) байланыс ақпараттық орталықтарындағы қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • сапаны бақылау жүйесін құру және жұмыс істеу принциптерін түсінеді; • деректерді талдау әдістерін, статистикалық және салыстырмалы тәсілдерді пайдаланады; • түзету іс-шараларының нәтижелілігін бағалайды; • процестердің тұрақтылығын бағалау үшін мониторинг құралдарын қолданады; • бақылау жүйесінің тиімділігін сипаттайтын көрсеткіштерді анықтайды. 3) қызмет көрсету стандарттарына әсер ететін кәсіпорынның құндылықтары мен принциптері; Бағалау критерийлері: • ұйым стандарттарында бекітілген клиенттерге қызмет көрсету құндылықтары мен принциптерін біледі; • байланыс орталығының мәдениеті клиенттермен өзара іс-қимылға қалай әсер ететінін түсінеді; • қызмет көрсетуді жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу кезінде компания құндылықтарын ескереді; • корпоративтік принциптерді байланыс орталығы қызметкерлеріне оқыту және кері байланыс арқылы жеткізеді; • қызметкерлердің әрекеттерінің компанияның құндылықтары мен имиджіне сәйкестігін қамтамасыз етеді.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің бақылау жүйесінің проблемаларын анықтау және тиімділігін бағалау
Дағдылар	1) клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің (топтар, қызметтер, бөлімдер) қызметіндегі жоспарлы көрсеткіштерден ауытқуларды анықтау; Бағалау критерийлері: • бөлімшелердің негізгі тиімділік көрсеткіштерінің орындалуы туралы есептер мен деректерді талдайды; • нақты нәтижелерді белгіленген жоспарлы және мақсатты мәндермен салыстырады; • ауытқуларды және олардың туындау себептерін (ұйымдастырушылық, технологиялық, кадрлық факторлар) анықтайды;

	· проблемаларды жою бойынша талдамалық қорытындылар мен ұсыныстар қалыптастырады; · талдау нәтижелерін басқарушылық шешімдер қабылдау үшін пайдаланады. 2) клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелеріндегі (топтар, қызметтер, бөлімдер) басқарудың тиімділігі мен нәтижелілігі бойынша есептерді мүдделі тараптар үшін дайындау жүйесін ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · есептілікті қалыптастырудың мақсаттарын, құрылымын және мерзімділігін анықтайды; · тиімділікті талдау үшін көрсеткіштер мен деректер көздерінің тізбесін белгілейді; · деректерді жинау, өңдеу және визуализациялау процесін ұйымдастырады; · мүдделі тараптарға (басшылыққа, іргелес бөлімшелерге, тапсырыс берушілерге) есептерді уақтылы ұсынуды қамтамасыз етеді; · ұсынылған ақпараттың толықтығы мен дұрыстығын бағалайды. 3) клиенттермен өзара әрекеттесуді басқару үшін CRM, өтініштерді өңдеу жүйелерін және басқа да құралдарды пайдалану; Бағалау критерийлері: · CRM-жүйелерді және өтініштерді өңдеу платформаларын клиенттік белсенділікті талдау үшін қолданады; · жүйелердегі деректерді проблемалық учаскелерді анықтау және қызмет көрсету сапасын бағалау үшін пайдаланады; · басқарушылық шешімдер үшін есептілік пен деректерді визуализациялауды қалыптастырады; · талдау нәтижелерін қызметкерлерді бақылау және ынталандыру жүйесіне біріктіреді; · процестің барлық қатысушыларының цифрлық құралдарды ұтымды пайдалануын қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) персоналды ынталандыру және персоналдың адалдығын қамтамасыз ету теориялары; Бағалау критерийлері: · ынталандырудың негізгі принциптерін (материалдық, материалдық емес, кәсіби) түсіндіреді; · қызметкерлердің қатысуын арттыру және оларды ұстап қалу әдістерін қолданады; · кадрлардың қанағаттануына және ауысуына әсер ететін факторларды талдайды; · материалдық емес ынталандыру және тану құралдарын пайдаланады; · персоналдың адалдығын дамыту бойынша ұсыныстар қалыптастырады. 2) тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер, конфликтология теориялары; Бағалау критерийлері: · іскерлік коммуникация принциптерін қолданады; · белсенді тыңдау және конструктивті дәлелдеу әдістерін пайдаланады;

	· жанжалды жағдайлардың себептерін анықтайды және оларды реттеудің оңтайлы тәсілдерін таңдайды; · ұжымда іскерлік атмосфера мен өзара құрметті сақтайды; · өзара қолайлы шешімдерге қол жеткізу үшін тиімді келіссөздер ұйымдастырады. 3) келіссөздер тиімділігін үздіксіз жақсартудың негізгі принциптері; Бағалау критерийлері: · өткізілген келіссөздердің нәтижелерін талдайды және жетілдіру нүктелерін анықтайды; · келіссөздер дағдыларының деңгейін арттыру үшін кері байланыс пен өзін-өзі бағалауды пайдаланады; · коммуникациялардың тиімділігін арттыру үшін заманауи тәсілдер мен құралдарды қолданады; · клиенттермен және серіктестермен өзара әрекеттесу стратегиясын жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлейді; · команда ішіндегі тұрақты оқыту және тәжірибе алмасу тәжірибелерін сипаттайды.
Қосымша еңбек функциясы	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру бойынша жобаларды басқару
Кәсіби міндет (1-дағды)	Өзгерістерге қажеттілікті анықтау және инновациялық технологияларды байланыс ақпараттық орталығына енгізу
Дағдылар	1) ақпаратты талдау, жүйелеу және қорыту; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының ағымдағы процестері, технологиялары және жұмыс нәтижелері туралы деректерді жинайды және өңдейді; · ақпаратты талдау негізінде негізгі проблемалар мен заңдылықтарды бөліп көрсетеді; · деректерді шешім қабылдау үшін ыңғайлы түрде жүйелейді (есептер, кестелер, визуализация); · өзгерістерге қажеттіліктерді анықтау үшін талдау нәтижелерін қорытады; · объективті деректерге негізделген қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) процестер мен әкімшілік регламенттерді жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу және негіздеу; Бағалау критерийлері: · оңтайландыруды немесе жаңартуды қажет ететін бағыттарды анықтайды; · процестер мен нормативтік құжаттарды өзгерту бойынша ұсыныстар әзірлейді; · ұсынылған шешімдердің тиімділігі мен орындылығын негіздейді; · өзгерістерді енгізу үшін қажетті ықтимал тәуекелдер мен ресурстарды бағалайды; · басшылықпен бастамаларды келісу үшін презентациялар мен негіздемелер дайындайды. 3) қызметкерлердің әртүрлі топтарымен (операторлар, менеджерлер, басшылық) тиімді қарым-қатынас жасау, өзгерістердің қажеттілігін түсіндіру және оларды қабылдауға ынталандыру; Бағалау критерийлері:

	· коммуникация стилі мен нысанын мақсатты аудиторияға бейімдейді; · өзгерістердің мақсаттарын, міндеттерін және күтілетін нәтижелерін түсіндіреді; · инновациялардың артықшылықтарына назар аудара отырып, қызметкерлерді ынталандырады; · өзгерістерді енгізу бойынша талқылаулар, семинарлар, презентациялар және оқыту іс-шараларын ұйымдастырады; · кері байланысты қолдайды және трансформацияларға оң көзқарас қалыптастырады.
Білімдер	1) жобаларды басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · жобаның өмірлік циклінің кезеңдерін біледі (бастамашылық, жоспарлау, іске асыру, бақылау, аяқтау); · мерзімдерді, ресурстарды және тәуекелдерді басқару құралдарын қолданады; · жобаның ерекшелігіне байланысты әдіснамаларды (Waterfall, Agile, Scrum, Kanban) пайдаланады; · қатысушылардың рөлдерін және жауапкершілік аймақтарын анықтайды; · жобаны басқару стандарттарына сәйкес жобалық құжаттаманы дайындайды. 2) өзгерістерді басқару принциптері мен әдістері; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді басқару принциптерін түсінеді (ADKAR, Kotter, Lewin және т.б.); · өзгерістерді жоспарлау, коммуникациялау және сүйемелдеу әдістерін қолданады; · ұйымның және қызметкерлердің жаңалықтарды енгізуге дайындығын бағалайды; · өзгерістерге қарсылықты азайту бойынша іс-қимыл жоспарын әзірлейді; · енгізілген өзгерістердің сәттілігін бақылау және бағалау үшін құралдарды пайдаланады. 3) талаптарды сипаттаудың ұлттық және халықаралық стандарттары мен үздік тәжірибелері; Бағалау критерийлері: · бизнес-талаптарды сипаттау принциптерін біледі; · процестер мен жүйелерге қойылатын талаптарды белгіленген стандарттарға сәйкес тұжырымдайды; · талаптарды құжаттау үшін бірыңғай үлгілер мен форматтарды пайдаланады; · талаптардың толықтығын, айқындығын және келісілгендігін қамтамасыз етеді; · жобалық құжаттаманы әзірлеу кезінде үздік тәжірибелерді қолданады. 4) өзгерістерді басқарудың әртүрлі рәсімдері; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді басқару рәсімдерінің реттілігін біледі (бастамашылық, талдау, бекіту, іске асыру, бағалау);

	· өзгерістерді басымдық беру және жіктеу критерийлерін анықтайды; · өзгерістерді іске асыру мерзімдері мен сапасын бақылауды қамтамасыз етеді; · өзгерістердің орындалу барысын құжаттау және қадағалау үшін құралдарды пайдаланады; · өзгерістердің нәтижелерін және олардың байланыс орталығының қызметіне әсерін бағалайды.
Кәсіби міндет (2-дағды)	Байланыс ақпараттық орталығын дамытудағы өзгерістерді енгізуді жоспарлау және басқару
Дағдылар	1) бизнес-процестерді немесе әкімшілік регламенттерді жетілдіру бойынша іс-шаралар жоспарларын әзірлеу және олардың орындалуын басқару; Бағалау критерийлері: · процестерді жетілдіру бойынша іс-шаралардың мақсаттарын, міндеттерін және күтілетін нәтижелерін анықтайды; · басымдықтар мен мерзімдерді ескере отырып, өзгерістерді енгізудің жоспар-кестесін әзірлейді; · жауапкершілікті бөледі және орындаушылар арасындағы міндеттердің орындалуын бақылайды; · іс-шараларды іске асыру кезінде бөлімшелердің іс-қимылдарын үйлестіруді қамтамасыз етеді; · жоспардың орындалу нәтижелерін бағалайды және түзету туралы шешімдер қабылдайды. 2) бизнес-процесті немесе әкімшілік регламентті жетілдіру үшін қажетті ресурстарды бағалау; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізу үшін қажетті ресурстардың түрлерін анықтайды (еңбек, қаржылық, технологиялық, уақытша); · бар және жетіспейтін ресурстарды талдауды жүргізеді; · қосымша ресурстарға қажеттіліктерді негіздейді; · ресурстарды ұтымды бөлу бойынша ұсыныстар қалыптастырады; · іс-шаралар аяқталғаннан кейін оларды пайдалану тиімділігін бағалайды. 3) таңдалған шешімдердің тәуекелдерін бағалау; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізуге байланысты ықтимал тәуекелдерді анықтайды; · тәуекелдерді ықтималдық дәрежесі және жобаға әсері бойынша жіктейді; · тәуекелдерді азайту бойынша іс-шаралар әзірлейді; · жоспарды іске асыру барысында тәуекелдердің көрінісін қадағалайды; · сыртқы және ішкі жағдайлар өзгерген кезде әрекеттерді түзетеді. 4) корпоративтік ақпараттық жүйелермен интеграциялау бойынша талаптарды әзірлеу; Бағалау критерийлері: · жаңа шешімдерді қолданыстағы корпоративтік жүйелермен интеграциялау қажеттілігі мен мақсаттарын анықтайды;

	· интеграцияға функционалдық және техникалық талаптарды тұжырымдайды; · талаптарды АТ бөлімшелерімен және мүдделі тараптармен келіседі; · талаптарды белгіленген стандарттарға сәйкес құжаттауды қамтамасыз етеді; · интеграциялық шешімдерді іске асыру сапасын бақылайды. 5) проблемаларды, қажеттіліктерді және мүмкіндіктерді талдау негізінде мақсаттарды тұжырымдау; Бағалау критерийлері: · бизнес-процестердің ағымдағы жағдайын талдайды және проблемалық аймақтарды анықтайды; · байланыс орталығының дамуына әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды анықтайды; · ұйымның стратегиялық басымдықтарын ескере отырып, өзгерістердің мақсаттарын тұжырымдайды; · мақсаттарға жетудің өлшенетін көрсеткіштерін белгілейді; · мақсаттарды басшылықпен және негізгі мүдделі тараптармен келіседі.
Білімдер	1) жобалық жұмыстарды жоспарлау негіздері; Бағалау критерийлері: · жобалық жоспарлаудың кезеңдері мен принциптерін біледі; · міндеттерді қою және мерзімдерді анықтау әдістерін қолданады; · жоспарлау құралдарын (Гант диаграммалары, жол карталары, жауапкершілік матрицалары) пайдаланады; · жоспарлау кезінде жобалар мен ресурстардың өзара байланысын ескереді; · жобалық жоспарлардың шынайылығы мен қолжетімділігін бағалайды. 2) жүйелерге қойылатын талаптарды әзірлеу әдістемелері және оларға қойылатын талаптар құжаттарының үлгілері; Бағалау критерийлері: · жүйелерге қойылатын талаптар бойынша құжаттаманың құрылымы мен құрамын біледі; · талаптарды сипаттаудың стандартталған үлгілері мен нысандарын қолданады; · тұжырымдардың толықтығын, айқындығын және қайшылықсыздығын қамтамасыз етеді; · талаптарды негізгі пайдаланушылармен және мүдделі тараптармен келіседі; · жобаны іске асыру процесінде талаптардың өзектілігін бақылайды. 3) қажеттілікті анықтайтын негізгі факторларды талдау әдістемелері; Бағалау критерийлері: · процестерді жетілдіру қажеттілігіне әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды анықтайды; · талдамалық әдістерді (SWOT, PEST, gap-талдау, себеп-салдар диаграммалары) пайдаланады; · өзгерістер үшін басым бағыттарды анықтайды; · әрекетсіздіктің салдарын және ағымдағы жағдайды сақтау тәуекелдерін бағалайды;

	· өзгерістерді енгізу туралы шешімдер қабылдау үшін талдамалық қорытындылар қалыптастырады. 4) байланыс ақпараттық орталығын дамытуға ықпал ететін жаңа нарықтық мүмкіндіктерді іздеу және бағалау технологиялары, бизнес-идеяларды тұжырымдау алгоритмдері; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсету және байланыс орталықтары саласындағы үрдістер мен инновацияларды қадағалайды; · нарықтағы жаңа технологиялық және ұйымдастырушылық шешімдерді талдайды; · бизнес-идеяларды өз орталығына енгізу әлеуетін бағалайды; · инновациялық тәсілдерді қолдану бойынша ұсыныстар әзірлейді; · нарықтық мүмкіндіктерді ескере отырып, байланыс орталығын дамыту тұжырымдамаларын қалыптастырады. 5) байланыс ақпараттық орталығында қызметтің корпоративтік нормалары мен стандарттарына өзгерістер енгізу әдістемелері; Бағалау критерийлері: · корпоративтік өзгерістерді енгізу рәсімдері мен кезеңдерін біледі; · өзгерістерді іске асыру кезінде жауаптыларды және ықпал ету аймақтарын анықтайды; · ішкі коммуникация және персоналды оқыту әдістерін қолданады; · жаңалықтарды енгізу кезінде корпоративтік нормалардың сақталуын қамтамасыз етеді; · енгізу нәтижелерін талдайды және қызметкерлердің бейімделу деңгейін бағалайды.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Байланыс ақпараттық орталығының қызметін ұйымдастыру және басқарудың инновациялық технологияларын енгізу тиімділігін бағалау
Дағдылар	1) байланыс ақпараттық орталығының бәсекеге қабілеттілігін арттыру жобаларын әзірлеу және іске асыру; Бағалау критерийлері: · орталықтың тиімділік көрсеткіштерін (қызмет көрсету сапасы, клиенттердің қанағаттануы, қызметкерлердің өнімділігі) талдайды; · байланыс орталығының бәсекелестік артықшылықтары мен әлсіз жақтарын анықтайды; · тиімділікті арттыруға және инновацияларды енгізуге бағытталған жобаларды бастамашылық етеді және жоспарлайды; · даму жобаларын іске асыру кезінде бөлімшелердің өзара іс-қимылын ұйымдастырады; · жоспарланған нәтижелерге қол жеткізуді бақылайды және енгізілген шешімдердің әсерін бағалайды; · клиенттік сервистің сапасын арттыру үшін заманауи технологияларды пайдалануды қамтамасыз етеді 2) белгісіздік жағдайында байланыс ақпараттық орталығын дамыту бойынша стратегиялық шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · нарықтық үрдістерді, технологиялық өзгерістерді және клиенттердің қажеттіліктерін талдайды; · басқарушылық шешімдердің ықтимал тәуекелдері мен салдарын бағалайды;

	· толық емес ақпарат жағдайында шешімдер қабылдайды, таңдалған даму стратегиясын негіздей отырып; · сыртқы жағдайлар өзгерген кезде стратегиялық жоспарларды бейімдейді; · орталықтың өзгерістерге тұрақтылығын арттыратын инновациялық шешімдерді енгізуді бастамашылық етеді; · оперативті тиімділік пен ұзақ мерзімді даму мақсаттары арасындағы тепе-теңдікті қамтамасыз етеді. 3) ұйымдастыру процестерін жетілдіру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау және іс-шараларды жоспарлау; Бағалау критерийлері: · жаңа технологияларды енгізу нәтижелерін талдайды және қызмет көрсету процестеріндегі тар жерлерді анықтайды; · клиенттермен өзара іс-қимыл процестерін оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды; · жақсарту басымдықтарын анықтайды және іс-шаралар жоспарын әзірлейді; · іс-шаралардың орындалуын ұйымдастырады және оларды іске асыру мерзімдерін бақылайды; · қол жеткізілген нәтижелерді бағалайды және процестерді одан әрі жетілдіру үшін түзетулер енгізеді.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталығында өзгерістерді енгізу бойынша жоба командасын басқару әдістері; Бағалау критерийлері: · жоба командаларын құру қағидаттарын және жоба командаларының тиімді өзара іс-қимылын біледі; · жоба қатысушыларының рөлдерін, жауапкершілігін және құзыреттілік аймақтарын бөледі; · қызметкерлердің тиімділігін, ынталандыруын және қатысуын басқару әдістерін пайдаланады; · жоба командасы мен мүдделі тараптар арасындағы коммуникацияларды ұйымдастырады; · жоба мақсаттарына белгіленген мерзімде қол жеткізуді қамтамасыз етеді. 2) байланыс ақпараттық орталығы ұжымының өзгерістерді енгізуге қарсылығын жеңу тәсілдері мен әдістері; Бағалау критерийлері: · қызметкерлер арасындағы өзгерістерге қарсылықтың көздері мен себептерін анықтайды; · ішкі коммуникация және персоналды тарту құралдарын қолданады; · қызметкерлерде енгізілетін жаңалықтардың мақсаттарын және артықшылықтарын түсінуді қалыптастырады; · өзгерістерді қолдау үшін позитивті көшбасшылықты және жеке үлгіні пайдаланады; · инновациялар енгізілгеннен кейін ұжымның бейімделу деңгейін бағалайды. 3) персоналды оқытуды ұйымдастыру және өткізу негіздері; Бағалау критерийлері:

	· қызметкерлердің құзыреттіліктерін және жұмыс нәтижелерін талдау негізінде оқыту қажеттіліктерін анықтайды; · цифрлық және коммуникативтік дағдыларды дамытуға бағытталған оқыту бағдарламаларын қалыптастырады; · ішкі оқытуды, тәлімгерлікті және қызметкерлер арасында тәжірибе алмасуды ұйымдастырады; · оқыту бағдарламаларының тиімділігін және олардың қызмет көрсету сапасы көрсеткіштеріне әсерін бақылайды; · инновацияларды енгізу контекстінде персоналдың үздіксіз дамуын қолдайды.
Жұмыс өтіліне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс өтілі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар адамдарға, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға рұқсат етілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс өтілінің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс өтілінің болуына жол беріледі
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	
Еңбек функциясы 1	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін құруды жоспарлау және басқару
Кәсіби міндет (2-дағды)	Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелер қызметінің нәтижелерін бағалауды жүргізу
Дағдылар	1) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласында кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · бөлімшелердің жұмысын талдау кезінде тиімділікті бағалау әдістемелерін (KPI, SLA, NPS) қолданады; · қызмет нәтижелері бойынша жоспарлы мәндерден ауытқулардың толық сипаттамасымен есептер жасайды; · тиімділіктің нысаналы көрсеткіштеріне (қызмет көрсету деңгейі, күту уақыты, коммуникация сапасы) қол жеткізуді жоспарлайды; · талдаудың стандартталған нысандарын (dashboards, аналитикалық есептер, чек-парақтар) пайдаланады; · талдау нәтижелері бойынша түзету іс-шараларын жасайды. 2) бизнес ортада енгізілген өзгерістерді және бөлімше шеңберіндегі жаңа процестерді немесе технологияларды бейімдеу; Бағалау критерийлері: · нақты мерзімдері мен жауапты тұлғалары бар өзгерістерді енгізу жоспарын әзірлейді және бекітеді; · жаңа процестерді/технологияларды енгізу жөніндегі іс-шараларды жоспарланған мерзімде орындауды жоспарлайды; · қызметкерлерді жаңа құралдарға оқытуды жоспарлайды;

	· негізгі көрсеткіштердің жақсарғанын көрсетеді (мысалы, өзгерістер енгізілгеннен кейін қызмет көрсету уақытының 10–15 %-ға қысқаруы); · жаңа процестерге байланысты ақаулар немесе шағымдар санының азайғанын тіркейді (мысалы, енгізілгеннен кейін 3 ай ішінде кемінде 20 %-ға). 3) мақсаттарды белгілеу, ілгерілеуді өлшеу және жоспарланған нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · есепті кезеңге бөлімшелер үшін SMART-мақсаттарды тұжырымдайды; · бөлімшелер бойынша KPI динамикасын қадағалайды; · ауытқуларды талдаумен және түзету іс-шараларымен нәтижелер бойынша кеңестерді жоспарлайды; · жыл қорытындысы бойынша тиімділіктің жоспарланған көрсеткіштеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді (мысалы, орындалуы - 90 %-дан төмен емес); · мақсаттарға жету туралы есептерде нәтижелер мен түзету шараларын құжаттайды.
Білімдер	1) стратегиялық маркетинг негіздері және қызмет тұтынушыларының адалдығын басқару; Бағалау критерийлері: · жұмыс жоспарларын әзірлеу кезінде клиенттерді ұстап қалудың стратегиялық құралдарын (CLV, NPS, Customer Journey Map) білетінін көрсетеді; · қызмет көрсету стандарттарын қалыптастыру кезінде адалдықты басқару қағидаттарын қолданады (мысалы, NPS-тің бір жылда кемінде 5 %-ға өсуі); · клиенттердің қанағаттануын арттыруға бағытталған іс-шараларды сипаттайды; · клиенттік тәжірибені дамыту бойынша бастамаларды ұсынады; · маркетингтік шешімдердің клиент адалдығы көрсеткіштеріне әсерін бағалайды. 2) қызметті бағалаудың әртүрлі әдістемелері, мысалы, KPI, BSC (Көрсеткіштердің теңгерімді жүйесі), 360 градус әдісі; Бағалау критерийлері: · бағынысты бөлімшелер үшін KPI және BSC жүйесін біледі (бір қызметкерге кемінде 4–5 негізгі метрика); · басқарушылық құзыреттіліктерді бағалау үшін 360° әдісін сипаттайды; · KPI нәтижелерін мақсаттар мен жоспарларды кейіннен түзетумен талдайды; · бөлімшелердің нақты тиімділік көрсеткіштерімен аналитикалық есептерді қалыптастырады; · KPI-дің белгіленген шекті мәндеріне қол жеткізуді көрсетеді (мысалы, қызмет көрсету деңгейі $\geq 92\%$, FCR $\geq 80\%$). 3) деректерді талдауға арналған статистикалық әдістер; Бағалау критерийлері:

	· бөлімшелердің жұмыс көрсеткіштерін талдау кезінде статистикалық әдістерді (орташа мәндер, трендтер, корреляциялар) қолданады; · есептерді құру және деректерді визуализациялау үшін аналитикалық құралдарды (Excel, Power BI, Tableau, CRM-аналитика) пайдаланады; · деректерді талдау нәтижелері бойынша заңдылықтарды немесе проблемалық аймақтарды анықтайды және құжаттайды; · статистикалық қорытындылар негізінде басқарушылық шешімдерді негіздейді; · көрсеткіштерді болжау дәлдігінің артқанын көрсетеді (мысалы, аналитикалық тәсілдер енгізілгеннен кейін кемінде 10 %-ға).
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл растаумен жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) тұлғаларға жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растаумен (сертификаттар, кәсіби өтіл), тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін құруды жоспарлау және басшылық ету
Кәсіби міндет (дағды 5)	Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесінің бөлімшелері мен қызметкерлерінің қызметінің нысаналы көрсеткіштерін белгілеу және талдау
Дағдылар	1) құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлер қызметінің тиімділік көрсеткіштері жүйесін қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · ұйымның мақсаттарын көрсететін бөлімшелер мен қызметкерлер үшін негізгі көрсеткіштердің (KPI, SLA, OKR) тізбесін айқындайды; · салалық стандарттарды ескере отырып, көрсеткіштердің мақсатты мәндерін белгілейді (мысалы, FCR $\geq$ 80 %, қызмет көрсету деңгейі $\geq$ 90 %, АНТ $\leq$ 300 сек.);

	· KPI бойынша мониторинг жүйесін және тұрақты есептілікті жүргізеді; · көрсеткіштердің орындалу нәтижелерін талдайды және ауытқулар кезінде түзету әрекеттерін бастамашылық етеді; · қызметкерлер үшін көрсеткіштер жүйесін түсіндіруді жүргізеді. 2) персоналдың жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою және міндеттерді тұжырымдау, басымдықтарды айқындау; Бағалау критерийлері: · қызметкерлер үшін SMART-мақсаттарды әзірлейді; · жоспарлы міндеттердің кемінде 85–90 %-ын белгіленген мерзімде орындауды жоспарлайды; · басымдықтарды нақтылау және міндеттерді бөлу үшін кеңестер мен жеке кездесулер жоспарын жасайды; · әртүрлі басымдықтағы міндеттер арасында ресурстарды ұтымды бөлуді көрсетеді; · команданың қатысуын қалыптастыру және қолдау әдістерін ұсынады; · міндеттердің орындалу нәтижелерін және түзету шараларын құжаттайды. 3) шешімдер қабылдау және тәуекелдерді бағалау; Бағалау критерийлері: · мақсатты көрсеткіштердің орындалуына әсер ететін негізгі тәуекелдерді (кадрлық, техникалық, ұйымдастырушылық) анықтайды және сипаттайды; · тәуекелдерді бағалау әдістерін қолданады (ықтималдық пен әсерді талдау, тәуекелдер матрицасы, SWOT-талдау); · анықталған тәуекелдерді барынша азайтуға бағытталған шешімдерді әзірлейді; · қабылданған шешімдердің негіздемесін және олардың күтілетін әсерін құжаттайды; · бөлімшенің KPI-на әсер ететін инциденттердің жиілігі мен ауқымын төмендету бойынша әрекеттерді орындайды (мысалы, SLA бойынша ауытқуларды 10–15 %-ға төмендету); · өзгерістер немесе сыртқы әсерлер кезінде бөлімшенің жұмысының тұрақтылығын қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталықтары қызметінің тиімділігінің негізгі көрсеткіштерінің мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштердің (FCR, АНТ, ASA, NPS, CSAT, сервис деңгейі, қоңыраулардың жоғалу пайызы және т.б.) мақсатын тізімдейді және түсіндіреді; · KPI мақсатты мәндерінің салалық және корпоративтік нормативтерін біледі; · көрсеткіштерді және олардың арасындағы өзара байланыстарды дұрыс түсіндіреді (мысалы, АНТ-тің клиенттердің қанағаттану деңгейіне әсері); · жоспарларды әзірлеу және персонал жұмысының тиімділігін бағалау кезінде KPI білімін пайдаланады; · көрсеткіштерді есептеу және визуализациялау үшін аналитикалық құралдарды қолданады (CRM, Power BI, Excel).

	2) конфликтология теориясы және іскерлік қарым-қатынас психологиясы; Бағалау критерийлері: • жанжалдардың негізгі түрлерін және олардың ұжымда туындау себептерін біледі; • жанжалды жағдайларды конструктивті шешу әдістерін қолданады (келіссөздер, медиация, коучинг); • іскерлік қарым-қатынас дағдыларын көрсетеді: белсенді тыңдау, кері байланыс, дәлелді ұстаным; • қызметкерлер немесе бөлімшелер арасындағы жанжалдарды талдайды және сипаттайды (жанжалды жағдайлар деңгейі - рұқсат етілген нормадан жоғары емес); • командада позитивті психологиялық ахуалды қолдау әдістерін сипаттайды. 3) персоналды ынталандыру, мотивацияны арттыру әдістері; Бағалау критерийлері: • қызметкерлерді материалдық және материалдық емес ынталандыру әдістерін сипаттайды (сыйақы беру, тану, дамыту, икемді жұмыс кестесі және т.б.); • КРІ-ға қол жеткізумен байланысты мотивация жүйесін енгізу ережелерін әзірлейді және біледі; • қолданылатын мотивация шараларының тиімділігін талдайды және қажет болған жағдайда тәсілдерді түзетіп отырады; • персоналдың ауысуын азайту және қатысуды арттыру үшін қадамдарды ұсынады; • персоналды мақсаттар, бағалау критерийлері және жұмыс нәтижелері туралы хабардар етеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Информалды білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) информалды білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды кейстерді шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету

Еңбек функциясы 2	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелері үшін жұмысты ұйымдастыру және технологияларды таңдау
Дағдылар	1) байланыс ақпарат орталығының басым міндеттері мен функционалдық стратегияларын айқындау; Бағалау критерийлері: · ұйымның мақсаттарын талдайды және байланыс орталығын дамытудың басым бағыттарын қалыптастырады; · корпоративтік стратегияға сәйкес бөлімшелердің стратегиялық және операциялық мақсаттарын белгілейді; · тиімділік және ресурстық орындылық қағидаттары бойынша басым міндеттерді айқындайды; · негізгі тиімділік көрсеткіштеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді; · стратегиялық және басым міндеттерді құжаттандырады (жоспарлар, жол карталары, нәтижелер туралы есептер); · сыртқы жағдайлар немесе бизнес-міндеттер өзгерген кезде басымдықтарды қайта қарайды. 2) бизнес-процестерді жобалау және оларды орындау үшін талаптарды қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · ағымдағы процестерді (AS-IS) талдайды және оңтайландыру мен автоматтандыруды ескере отырып, мақсатты модельдерді (TO-BE) әзірлейді; · процестерге, жүйелерге және ресурстарға функционалдық талаптарды қалыптастырады (сипаттамалар, регламенттер, чек-парақтар); · процестерді модельдеу құралдарын пайдаланады (BPMN, IDEF0, SIPOC, ағын диаграммалары); · бекітілген процестерді енгізеді және олардың тиімділігін бағалайды (мысалы, өтініштерді өңдеу уақытын 10–15 %-ға қысқарту, операторлар қателерін 20 %-ға азайту); · процестер өзгерген кезде құжаттаманың өзектілігін қамтамасыз етеді. 3) ұсыныстарды әзірлеу және оларды графиктер, кестелер, өзге де визуализация құралдары түрінде ресімдеу; Бағалау критерийлері: · аналитикалық материалдарды визуалды түрде дайындайды (дашбордтар, диаграммалар, графиктер, кестелер, презентациялар); · деректерді визуализациялаудың цифрлық құралдарын пайдаланады (Power BI, Excel, Google Data Studio, Tableau және т.б.); · ақпаратты ұсынудың көрнекілігін қамтамасыз етеді (барлық негізгі көрсеткіштер мен өзара байланыстар дұрыс көрсетілген); · аналитикалық есептерді ресімдейді (құрылымы, форматы, аңызы, түсініктемелері); ұсыныстарды тұжырымдайды және дәлелдейді.
Білімдер	1) ұйымдастырушылық құрылымды құру технологиясының қағидаттары; Бағалау критерийлері: · ұйымдастырушылық құрылымда өкілеттіктерді беру, жауапкершілікті бөлу және есеп беру қағидаттарын біледі;

	· ұйымдастырушылық құрылымдардың модельдерін сипаттайды (сызықтық, функционалдық, матрицалық, процестік); · байланыс орталығы бөлімшелерін қалыптастыру кезінде құрылымды құру қағидаттарын қолданады (ауқымын, қызмет көрсету арналарын, клиенттер санын ескеру); · бөлімшелердің санын, функцияларын және өзара әрекеттесуін айқындайды және негіздейді; · командадағы рөлдер мен жауапкершілік аймақтарының ашықтығын қамтамасыз етеді. 2) басқарушы команда мүшелері арасында қызметтің әртүрлі мәселелері бойынша ақпарат алмасуды қамтамасыз ету әдістері мен технологиялары; Бағалау критерийлері: · басқарушылық коммуникация әдістерін біледі және қолданады (тұрақты кеңестер, жоспарлау жиналыстары, есеп беру сессиялары, корпоративтік порталдар); · ақпарат алмасу үшін цифрлық құралдарды пайдаланады (CRM, корпоративтік чаттар, электрондық құжат айналымы жүйелері); · басқарушы команда қатысушылары үшін ақпараттың өзектілігі мен қолжетімділігін қолдайды; · екі жақты кері байланысты және шешімдердің ашықтығын қолдануды сипаттайды. 3) клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйелеріне арналған технологияларды дамытудың әртүрлі үрдістері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталықтары саласындағы заманауи технологияларды біледі (омниканалды платформалар, жасанды интеллект, чат-боттар, RPA, сөйлеуді талдау, предиктивті аналитика); · саладағы АТ-шешімдерді дамыту үрдістері туралы айтады; · бюджет пен мақсаттарды ескере отырып, өз ұйымында жаңа технологияларды енгізу мүмкіндігін бағалайды; технологиялық инновациялар туралы білімнің өзектілігін қолдайды және оларды командамен бөліседі.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына байланысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттамалық растауы бар бейресми білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесінің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреті мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесінің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу);

	- практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалдық тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 2	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру
Кәсіби міндет (дағды 4)	Байланыс ақпарат орталығының перспективалық және ағымдағы жоспарларын орындау бойынша басқарушылық шешімдерді әзірлеу
Дағдылар	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша ағымдағы мақсаттар мен міндеттерді іске асыру нәтижелерін талдау және бағалау; Бағалау критерийлері: · жоспарлы көрсеткіштердің орындалуы туралы деректерді сипаттайды және талдайды; · іске асырылған іс-шаралардың тиімділігін және мақсаттарға жету динамикасын бағалайды; · ауытқулардың себептерін анықтайды және жақсарту аймақтарын белгілейді; · жоспарлар мен әрекеттерді түзету бойынша талдамалық есептер мен ұсыныстар дайындайды; · талдау нәтижелерін басқарушылық шешімдер қабылдау және бөлімшелер жұмысының тиімділігін арттыру үшін пайдаланады. 2) жоспарлар әзірлеу, мақсаттар қою, міндеттерді анықтау, ресурстарды бөлу және орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы бөлімшелері үшін нақты, өлшенетін және қолжетімді мақсаттарды тұжырымдайды; · ұйымның басымдықтарымен келісілген қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді жоспарлар әзірлейді; · міндеттерді орындау үшін ресурстарды (персонал, уақыт, қаржы, жабдық) анықтайды; · жоспарлар мен міндеттердің желілік басшылар мен қызметкерлерге уақытылы жеткізілуін қамтамасыз етеді; · орындалу мониторингін ұйымдастырады және барлық кезеңдерде нәтижелерді бақылайды. 3) міндеттерді нақты тұжырымдау, қызметкерлерді ынталандыру, командамен және мүдделі тараптармен тиімді қарым-қатынас жасау; Бағалау критерийлері: · міндеттерді ұйымның мақсаттарына сәйкес түсінікті және нақты түрде тұжырымдайды; · персоналдың қатысуын арттыру үшін мотивацияның әртүрлі әдістерін қолданады; · бағыныстылармен, әріптестермен және басшылықпен ашық, сындарлы қарым-қатынасты қолдайды;

	· уақытылы кері байланысты қамтамасыз етеді және жанжалды жағдайларды шешеді; · оң жұмыс климатын құруға және командалық өзара әрекеттесуді дамытуға ықпал етеді. 4) баламаларды бағалау, оңтайлы нұсқаны таңдау, шешімдер мен олардың салдары үшін жауапкершілікті қабылдау; Бағалау критерийлері: · деректер мен тәуекелдерді талдау негізінде шешімдердің бірнеше нұсқасын қарайды; · әрбір нұсқаның салдарын бөлімшелер мен жалпы компанияның мүдделерін ескере отырып бағалайды; · объективті критерийлерге негізделген оңтайлы басқарушылық шешімді таңдайды; · қабылданған шешімдер мен олардың нәтижелері үшін жауапкершілікті қабылдайды; салдарды талдауды жүргізеді және алынған тәжірибені басқару процестерін жетілдіру үшін пайдаланады.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бақылау мен бағалауды ұйымдастыру тәсілдерін, әдістерін және жолдарын; Бағалау критерийлері: · тиімділікті басқарудың заманауи тәсілдерін біледі (KPI, SLA, OKR, Balanced Scorecard); · қызмет көрсету сапасын бақылау, өнімділікті талдау және клиенттік тәжірибені бағалау әдістерін қолданады; · көрсеткіштерді бақылау құралдарын (дашбордтар, аналитикалық есептер, BI-жүйелер) меңгерген; · бағалау нәтижелерін жоспарларды түзету және орталық жұмысының тиімділігін арттыру үшін пайдаланады. 2) ұйымдастырушылық құрылымдарды, функционалдық міндеттерді, бизнес-процестерді және олардың арасындағы өзара байланыстарды; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының құрылымын және бөлімшелер арасындағы рөлдерді бөлуді біледі; · әр түрлі деңгейдегі қызметкерлер мен басшылардың функционалдық міндеттерін түсінеді; · бизнес-процестер арасындағы өзара байланыстарды (өтініштерді өңдеу, оқыту, сапаны бақылау, аналитика және т.б.) біледі; · бұл білімдерді өзара әрекеттесуді оңтайландыру және ұйым жұмысының тиімділігін арттыру үшін пайдаланады. 3) қаржылық басқару, бюджеттеу, қаржылық көрсеткіштерді талдау және шығындарды басқару қағидаттарын; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының бюджетін қалыптастыру және қаржылық ресурстарды бөлу қағидаттарын біледі; · қаржылық көрсеткіштерді (қызмет көрсету құны, ROI, персоналға және технологияларға жұмсалатын шығындар) талдайды; · бюджетті пайдалану тиімділігін бағалайды және шығындарды оңтайландыру бойынша шаралар ұсынады;

	· басқарушылық шешімдерді әзірлеу және іске асыру кезінде қаржылық аспектілерді ескереді; ведомстволық бағынысты бөлімшелерде қаржылық тәртіпті және қаражатты ұтымды пайдалануды қамтамасыз етеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растайтын бейресми білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің барлық жүйелері мен процестерінің жұмыс істеуін бақылау
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттерге қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің бизнес-процестерін бақылау нысандары мен әдістерін анықтау
Дағдылар	1) байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау жүйесін құру әдістемелерін қолдану; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсетудің қолданыстағы процестерін талдайды және бақылау аймақтарын анықтайды; · процестердің сапасы мен тиімділігін бағалау әдістемелерін тандайды және енгізеді (аудит, мониторинг, іріктемелі тексерулер, KPI-талдау); · байланыс орталығы қызметінің әртүрлі бағыттары үшін бақылау регламенттері мен рәсімдерін әзірлейді; · жауапты тұлғаларды және бақылау іс-шараларын өткізу тәртібін анықтайды; · бақылау нәтижелерін құжаттауды және оларды жүйелеуді қамтамасыз етеді. 2) анықталған сәйкессіздіктерді жою мақсатында түзету және алдын алу іс-шараларын ұйымдастыру; Бағалау критерийлері:

	· бақылау іс-шараларының нәтижелерін және анықталған сәйкессіздіктерді талдайды; · түзету және алдын алу іс-шараларының жоспарын әзірлейді; · іс-шараларды іске асыру үшін жауапкершілікті орындаушылар арасында бөледі; · жоспарланған іс-шаралардың орындалуын бақылайды және олардың тиімділігін бағалайды; · қайталанатын сәйкессіздіктерді болдырмау үшін қызмет көрсету процестеріне өзгерістер енгізеді. 3) байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау мақсатында ақпараттық технологияларды қолдану; Бағалау критерийлері: · сапа мен тиімділікті бақылаудың автоматтандырылған жүйелерін (CRM, WFM, BI-жүйелер, сөйлесулерді жазу жүйелері) пайдаланады; · көрсеткіштерді нақты уақыт режимінде талдау үшін цифрлық құралдарды баптайды және қолданады; · ақпараттық жүйелердің деректері негізінде есептілік қалыптастырады; · проблемалық аймақтарды анықтау үшін аналитикалық панельдер мен деректерді визуализациялауды пайдаланады; бақылау жүйелерінің басқа корпоративтік сервистермен интеграциялануын қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталықтарындағы басқару процестерінің негізгі көрсеткіштерін және оларды есептеу тәсілдерін; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштердің (SLA, АНТ, FCR, CSAT, NPS, қызмет көрсету деңгейі, кадрлардың ауысуы) мәнін анықтайды және түсіндіреді; · тиімділік көрсеткіштерін есептеу және түсіндіру әдістерін біледі; · бизнес-процестердің жай-күйін бағалау үшін KPI-ді пайдаланады; · әртүрлі көрсеткіштер мен орталықтың нәтижелілігі арасындағы өзара байланысты талдайды; · басқарушылық шешімдер қабылдау үшін көрсеткіштерді қолданады. 2) клиенттерге қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметін ұйымдастыру негіздерін; Бағалау критерийлері: · қашықтықтан қызмет көрсету режимінде байланыс орталығының жұмыс істеу принциптерін түсінеді; · қызмет көрсету процесіне қатысатын бөлімшелердің құрылымын және өзара әрекеттесуін біледі; · клиенттермен қашықтықтан өзара әрекеттесудің заманауи технологияларында (омниканалды шешімдер, ЖИ бар онлайн-чат, дауыстық роботтар, мессенджерлер) бағдарланады; · клиенттерге қызмет көрсетудің сапа стандарттары мен регламенттерін сақтайды; · бақылау жүйесін әзірлеу кезінде қызмет көрсету процестері туралы білімдерді пайдаланады.

	3) байланыс ақпараттық орталықтарындағы қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістерін; Бағалау критерийлері: · бақылау жүйесінің нәтижелілік критерийлерін (анықталған сәйкессіздіктер саны, жойылған бұзушылықтар пайызы, KPI жақсарту) анықтайды; · деректерді талдау, аудит және бақылау тиімділігін өзін-өзі бағалау әдістерін қолданады; · түзету іс-шараларын бағалау үшін кері байланыс құралдарын пайдаланады; · бақылау нәтижелерін ұйымның мақсаттарымен салыстырады; · деректерді талдау негізінде бақылау жүйесін жетілдіру бойынша ұсыныстар қалыптастырады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің барлық жүйелері мен процестерінің жұмыс істеуін бақылау
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметкерлерінің жұмыс сапасын қамтамасыз ету және қызмет көрсету стандарттарының орындалуын бақылау
Дағдылар	1) ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттар негізінде орындалатын жұмыстар сапасының сәйкестігіне салыстырмалы талдау жүргізу; Бағалау критерийлері: · қызметкерлер жұмысының нақты нәтижелерін ішкі регламенттер мен қызмет көрсету стандарттарының талаптарымен салыстырады; · сапаны бақылау бойынша есептерді, қоңыраулар мен коммуникациялар жазбаларын талдайды;

	· белгіленген талаптардан ауытқуларды анықтайды және олардың себептерін белгілейді; · сәйкессіздіктерді жою бойынша ұсыныстармен талдамалық материалдар дайындайды; · талдау нәтижелерін процестерді түзету және қызмет көрсету сапасын арттыру үшін пайдаланады. 2) қызметкерлерге конструктивті кері байланыс беру, қателерді көрсету және оларды түзету жолдарын ұсыну; Бағалау критерийлері: · ескертулер мен ұсыныстарды дұрыс және ынталандыратын түрде тұжырымдайды; · қызметкерлерге анықталған қателердің мәнін және олардың қайталануының салдарын түсіндіреді; · қателерді түзетудің нақты әдістерін және жұмыс сапасын арттыру жолдарын ұсынады; · типтік қателерді жеке және топтық талдауды жүргізеді; · қызметкерлердің кейінгі жұмыста ұсыныстарды қолдануын бақылайды. 3) қызмет көрсету сапасын бағалаудың әртүрлі әдістерін, мысалы, құпия сатып алушы, қоңырауларды талдау, клиенттерге сауалнама жүргізу сияқты әдістерді қолдану; Бағалау критерийлері: · тексерудің міндеттері мен мақсаттарына байланысты сапаны бақылаудың әртүрлі әдістерін қолданады; · «құпия сатып алушы» бағдарламаларын өткізуді ұйымдастырады және алынған нәтижелерді талдайды; · қоңыраулардың, чаттар мен мессенджерлердегі өтініштердің жазбаларын тыңдауды және талдауды жүргізеді; · клиенттерге сауалнама жүргізу нәтижелерін қызмет көрсетудің проблемалық аймақтарын анықтау үшін пайдаланады; · тексеру нәтижелерін жүйелейді және қызмет көрсету сапасы бойынша есептілікті қалыптастырады.
Білімдер	1) ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттарға орындалатын жұмыстар сапасының сәйкестігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсету стандарттарына сәйкестікті бағалау қағидаттары мен әдістерін біледі; · қызметкерлер жұмысын бағалау көрсеткіштері мен критерийлерін анықтайды; · сапаны бақылау үшін чек-парақтарды, шкалаларды және бағалау нысандарын пайдаланады; · нәтижелерді талдауға стандартталған тәсілдерді қолданады; · бағалаудың объективтілігі мен біркелкілігін қамтамасыз етеді. 2) байланыс ақпараттық орталықтарындағы қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · сапаны бақылау жүйесін құру және жұмыс істеу қағидаттарын түсінеді; · деректерді талдау әдістерін, статистикалық және салыстырмалы тәсілдерді пайдаланады;

	· түзету іс-шараларының нәтижелілігін бағалайды; · процестердің тұрақтылығын бағалау үшін мониторинг құралдарын қолданады; · бақылау жүйесінің тиімділігін сипаттайтын көрсеткіштерді анықтайды. 3) қызмет көрсету стандарттарына әсер ететін кәсіпорынның құндылықтары мен қағидаттары; Бағалау критерийлері: · ұйым стандарттарында бекітілген клиенттерге қызмет көрсету құндылықтары мен қағидаттарын біледі; · байланыс орталығының мәдениеті клиенттермен өзара әрекеттесуге қалай әсер ететінін түсінеді; · қызмет көрсетуді жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу кезінде компания құндылықтарын ескереді; · корпоративтік қағидаттарды байланыс орталығының қызметкерлеріне оқыту және кері байланыс арқылы жеткізеді; · қызметкерлердің әрекеттерінің компания құндылықтары мен имиджіне сәйкестігін қамтамасыз етеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттамалық растауы бар бейресми білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесінің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесінің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру бойынша жобаларды басқару
Кәсіби міндет (1-дағды)	Өзгерістерге қажеттілікті анықтау және байланыс ақпараттық орталығына инновациялық технологияларды енгізу
Дағдылар	1) ақпаратты талдау, жүйелеу және қорытындылау; Бағалау критерийлері:

	· байланыс-орталықтың ағымдағы процестері, технологиялары және жұмыс нәтижелері туралы деректерді жинайды және өндейді; · ақпаратты талдау негізінде негізгі проблемалар мен заңдылықтарды анықтайды; · деректерді шешім қабылдауға ыңғайлы түрде жүйелейді (есептер, кестелер, визуализация); · өзгерістерге қажеттіліктерді анықтау үшін талдау нәтижелерін қорытындылайды; · объективті деректерге негізделген қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) процестер мен әкімшілік регламенттерді жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу және негіздеу; Бағалау критерийлері: · оңтайландыруды немесе жаңартуды қажет ететін бағыттарды анықтайды; · процестер мен нормативтік құжаттарды өзгерту бойынша ұсыныстарды әзірлейді; · ұсынылған шешімдердің тиімділігі мен орындылығын негіздейді; · өзгерістерді енгізу үшін қажетті ықтимал тәуекелдер мен ресурстарды бағалайды; · басшылықпен бастамаларды келісу үшін презентациялар мен негіздемелерді дайындайды. 3) қызметкерлердің әртүрлі топтарымен (операторлар, менеджерлер, басшылық) тиімді қарым-қатынас жасау, өзгерістердің қажеттілігін түсіндіру және оларды қабылдауға ынталандыру; Бағалау критерийлері: · коммуникация стилі мен нысанын мақсатты аудиторияға бейімдейді; · өзгерістердің мақсаттарын, міндеттерін және күтілетін нәтижелерін түсіндіреді; · инновациялардың артықшылықтарына назар аудара отырып, қызметкерлерді ынталандырады; · өзгерістерді енгізу бойынша талқылаулар, семинарлар, презентациялар және оқыту іс-шараларын ұйымдастырады; кері байланысты қолдайды және трансформацияларға оң көзқарас қалыптастырады.
Білімдер	1) жобаларды басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · жобаның өмірлік циклінің кезеңдерін біледі (бастамашылық, жоспарлау, іске асыру, бақылау, аяқтау); · мерзімдерді, ресурстарды және тәуекелдерді басқару құралдарын қолданады; · жобаның ерекшелігіне байланысты әдіснамаларды (Waterfall, Agile, Scrum, Kanban) пайдаланады; · қатысушылардың рөлдерін және жауапкершілік аймақтарын анықтайды; · жобаны басқару стандарттарына сәйкес жобалық құжаттаманы дайындайды. 2) өзгерістерді басқару қағидаттары мен әдістері; Бағалау критерийлері:

	· өзгерістерді басқару қағидаттарын түсінеді (ADKAR, Kotter, Lewin және т.б.); · өзгерістерді жоспарлау, коммуникация және сүйемелдеу әдістерін қолданады; · ұйымның және қызметкерлердің жаңалықтарды енгізуге дайындығын бағалайды; · өзгерістерге қарсылықты төмендету бойынша іс-қимыл жоспарын әзірлейді; · енгізілген өзгерістердің сәттілігін бақылау және бағалау үшін құралдарды пайдаланады. 3) талаптарды сипаттаудың ұлттық және халықаралық стандарттары мен үздік тәжірибелері; Бағалау критерийлері: · бизнес-талаптарды сипаттау қағидаттарын біледі; · белгіленген стандарттарға сәйкес процестер мен жүйелерге қойылатын талаптарды тұжырымдайды; · талаптарды құжаттау үшін бірыңғай үлгілер мен форматтарды пайдаланады; · талаптардың толықтығын, айқындығын және келісілгендігін қамтамасыз етеді; · жобалық құжаттаманы әзірлеу кезінде үздік тәжірибелерді қолданады. 4) өзгерістерді басқарудың әртүрлі рәсімдері; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді басқару рәсімдерінің реттілігін біледі (бастамашылық, талдау, бекіту, іске асыру, бағалау); · өзгерістерді басымдық беру және жіктеу критерийлерін анықтайды; · өзгерістерді іске асыру мерзімдері мен сапасын бақылауды қамтамасыз етеді; · өзгерістердің орындалу барысын құжаттау және қадағалау үшін құралдарды пайдаланады; өзгерістердің нәтижелерін және олардың байланыс-орталықтың қызметіне әсерін бағалайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу);

	- практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру бойынша жобаларды басқару
Кәсіби міндет (дағды 2)	Контактілі ақпараттық орталықты дамытудағы өзгерістерді енгізуді жоспарлау және басқару
Дағдылар	1) бизнес-процестерді немесе әкімшілік регламенттерді жетілдіру жөніндегі іс-шаралар жоспарларын әзірлеу және олардың орындалуын басқару; Бағалау критерийлері: · процестерді жетілдіру жөніндегі іс-шаралардың мақсаттарын, міндеттерін және күтілетін нәтижелерін айқындайды; · басымдықтар мен мерзімдерді ескере отырып, өзгерістерді енгізудің жоспар-кестесін әзірлейді; · жауапкершілікті бөледі және орындаушылар арасында міндеттердің орындалуын бақылайды; · іс-шараларды іске асыру кезінде бөлімшелердің іс-әрекеттерін үйлестіруді қамтамасыз етеді; · жоспардың орындалу нәтижелерін бағалайды және түзету туралы шешімдер қабылдайды. 2) бизнес-процесті немесе әкімшілік регламентті жетілдіру үшін қажетті ресурстарды бағалау; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізу үшін қажетті ресурстардың түрлерін айқындайды (еңбек, қаржылық, технологиялық, уақытша); · бар және жетіспейтін ресурстарға талдау жүргізеді; · қосымша ресурстарға қажеттіліктерді негіздейді; · ресурстарды ұтымды бөлу бойынша ұсыныстар қалыптастырады; · іс-шаралар аяқталғаннан кейін оларды пайдалану тиімділігін бағалайды. 3) таңдалған шешімдердің тәуекелдерін бағалау; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізуге байланысты ықтимал тәуекелдерді анықтайды; · тәуекелдерді ықтималдық дәрежесі және жобаға әсері бойынша жіктейді; · тәуекелдерді азайту бойынша іс-шаралар әзірлейді; · жоспарды іске асыру барысында тәуекелдердің көрініс беруін қадағалайды; · сыртқы және ішкі жағдайлар өзгерген кезде әрекеттерді түзетеді.

	4) корпоративтік ақпараттық жүйелермен интеграциялау бойынша талаптарды әзірлеу; Бағалау критерийлері: · жаңа шешімдерді қолданыстағы корпоративтік жүйелермен интеграциялау қажеттілігі мен мақсаттарын айқындайды; · интеграцияға функционалдық және техникалық талаптарды тұжырымдайды; · талаптарды АТ бөлімшелерімен және мүдделі тараптармен келіседі; · белгіленген стандарттарға сәйкес талаптарды құжаттауды қамтамасыз етеді; · интеграциялық шешімдерді іске асыру сапасын бақылайды. 5) проблемаларды, қажеттіліктерді және мүмкіндіктерді талдау негізінде мақсаттарды тұжырымдау; Бағалау критерийлері: · бизнес-процестердің ағымдағы жай-күйіне талдау жүргізеді және проблемалық аймақтарды анықтайды; · байланыс орталығының дамуына әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды айқындайды; · ұйымның стратегиялық басымдықтарын ескере отырып, өзгерістер мақсаттарын тұжырымдайды; · мақсаттарға қол жеткізудің өлшенетін көрсеткіштерін белгілейді; · мақсаттарды басшылықпен және негізгі мүдделі тараптармен келіседі.
Білімдер	1) жобалау жұмыстарын жоспарлау негіздері; Бағалау критерийлері: · жобалық жоспарлаудың кезеңдері мен қағидаттарын біледі; · міндеттерді қою және мерзімдерді айқындау әдістерін қолданады; · жоспарлау құралдарын пайдаланады (Гант диаграммалары, жол карталары, жауапкершілік матрицалары); · жоспарлау кезінде жобалар мен ресурстардың өзара байланысын ескереді; · жобалық жоспарлардың шынайылығы мен қолжетімділігін бағалайды. 2) жүйелерге қойылатын талаптарды әзірлеу әдістемелері және оларға қойылатын талаптар құжаттарының үлгілері; Бағалау критерийлері: · жүйелерге қойылатын талаптар бойынша құжаттаманың құрылымы мен құрамын біледі; · талаптарды сипаттаудың стандартталған үлгілері мен нысандарын қолданады; · тұжырымдардың толықтығын, айқындығын және қайшылықсыздығын қамтамасыз етеді; · талаптарды негізгі пайдаланушылармен және мүдделі тараптармен келіседі; · жобаны іске асыру процесінде талаптардың өзектілігін бақылайды. 3) қажеттілікті айқындайтын негізгі факторларды талдау әдістемелері; Бағалау критерийлері:

	· процестерді жетілдіру қажеттілігіне әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды анықтайды; · аналитикалық әдістерді қолданады (SWOT, PEST, gap-талдау, себеп-салдар диаграммалары); · өзгерістер үшін басым бағыттарды айқындайды; · әрекетсіздіктің салдарын және ағымдағы жай-күйді сақтау тәуекелдерін бағалайды; · өзгерістерді енгізу туралы шешімдер қабылдау үшін аналитикалық қорытындылар қалыптастырады. 4) жаңа нарықтық мүмкіндіктерді іздеу және бағалау технологиялары, байланыс ақпараттық орталығының дамуына ықпал ететін бизнес-идеяларды тұжырымдау алгоритмдері; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсету және байланыс орталықтары саласындағы үрдістер мен инновацияларды қадағалайды; · нарықтағы жаңа технологиялық және ұйымдастырушылық шешімдерге талдау жасайды; · бизнес-идеяларды өз орталығында енгізу әлеуетін бағалайды; · инновациялық тәсілдерді қолдану бойынша ұсыныстар әзірлейді; · нарықтық мүмкіндіктерді ескере отырып, байланыс орталығын дамыту тұжырымдамаларын қалыптастырады. 5) байланыс ақпараттық орталығында корпоративтік нормалар мен қызмет стандарттарының өзгерістерін енгізу әдістемелері; Бағалау критерийлері: · корпоративтік өзгерістерді енгізу рәсімдері мен кезеңдерін біледі; · өзгерістерді іске асыру кезінде жауаптыларды және ықпал ету аймақтарын айқындайды; · персоналды ішкі коммуникация және оқыту әдістерін қолданады; · жаңа енгізулерді енгізу кезінде корпоративтік нормалардың сақталуын қамтамасыз етеді; · енгізу нәтижелерін талдайды және қызметкерлердің бейімделу деңгейін бағалайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді таңу шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Ақпараттық білімді таңу шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреті мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу);

	- жеке құзыреттерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру бойынша жобаларды басқару
Кәсіби міндет (3-дағды)	Байланыс ақпараттық орталығының қызметін ұйымдастыру мен басқарудың инновациялық технологияларын енгізу тиімділігін бағалау
Дағдылар	1) байланыс ақпарат орталығының бәсекеге қабілеттілігін арттыру жобаларын әзірлеу және іске асыру; Бағалау критерийлері: · орталықтың тиімділік көрсеткіштерін (қызмет көрсету сапасы, клиенттердің қанағаттануы, қызметкерлердің өнімділігі) талдайды; · байланыс орталығының бәсекелестік артықшылықтарын және әлсіз жақтарын анықтайды; · тиімділікті арттыруға және инновацияларды енгізуге бағытталған жобаларды бастамашылық етеді және жоспарлайды; · даму жобаларын іске асыру кезінде бөлімшелердің өзара іс-қимылын ұйымдастырады; · жоспарланған нәтижелерге қол жеткізуді бақылайды және енгізілген шешімдердің әсерін бағалайды; · клиенттік сервистің сапасын арттыру үшін заманауи технологияларды пайдалануды қамтамасыз етеді 2) белгісіздік жағдайында байланыс ақпарат орталығын дамыту бойынша стратегиялық шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · нарықтық үрдістерді, технологиялық өзгерістерді және клиенттердің қажеттіліктерін талдайды; · ықтимал тәуекелдерді және басқарушылық шешімдердің салдарын бағалайды; · толық емес ақпарат жағдайында шешімдер қабылдайды, таңдалған даму стратегиясын негіздей отырып; · сыртқы жағдайлар өзгерген кезде стратегиялық жоспарларды бейімдейді; · орталықтың өзгерістерге төзімділігін арттыратын инновациялық шешімдерді енгізуді бастамашылық етеді; · оперативті тиімділік пен ұзақ мерзімді даму мақсаттары арасындағы тепе-теңдікті қамтамасыз етеді. 3) ұйымдастыру процестерін жетілдіру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау және іс-шараларды жоспарлау; Бағалау критерийлері: · жаңа технологияларды енгізу нәтижелерін талдайды және қызмет көрсету процестеріндегі тар жерлерді анықтайды; · клиенттермен өзара іс-қимыл процестерін оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды;

	· жақсарту басымдықтарын анықтайды және іс-шаралар жоспарын әзірлейді; · іс-шаралардың орындалуын ұйымдастырады және оларды іске асыру мерзімдерін бақылайды; · қол жеткізілген нәтижелерді бағалайды және процестерді одан әрі жетілдіру үшін түзетулер енгізеді.
Білімдер	1) байланыс ақпарат орталығында өзгерістерді енгізу бойынша жоба командасын басқару әдістері; Бағалау критерийлері: · жоба командаларын құру және олардың тиімді өзара іс-қимыл қағидаттарын біледі; · жоба қатысушыларының рөлдерін, жауапкершілігін және құзыреттілік аймақтарын бөледі; · қызметкерлердің тиімділігін, ынталандыруын және қатысуын басқару әдістерін пайдаланады; · жоба командасы мен мүдделі тараптар арасындағы коммуникацияларды ұйымдастырады; · жоба мақсаттарына белгіленген мерзімде қол жеткізуді қамтамасыз етеді. 2) байланыс ақпарат орталығы ұжымының өзгерістерді енгізуге қарсылығын еңсеру тәсілдері мен әдістері; Бағалау критерийлері: · қызметкерлер арасындағы өзгерістерге қарсылықтың көздері мен себептерін анықтайды; · ішкі коммуникация және персоналды тарту құралдарын қолданады; · қызметкерлерде енгізілетін жаңалықтардың мақсаттары мен артықшылықтарын түсінуді қалыптастырады; · өзгерістерді қолдау үшін позитивті көшбасшылықты және жеке үлгіні пайдаланады; · инновациялар енгізілгеннен кейін ұжымның бейімделу деңгейін бағалайды. 3) персоналды оқытуды ұйымдастыру және өткізу негіздері; Бағалау критерийлері: · қызметкерлердің құзыреттіліктерін және жұмыс нәтижелерін талдау негізінде оқыту қажеттіліктерін анықтайды; · цифрлық және коммуникативтік дағдыларды дамытуға бағытталған оқыту бағдарламаларын қалыптастырады; · ішкі оқытуды, тәлімгерлікті және қызметкерлер арасында тәжірибе алмасуды ұйымдастырады; · оқыту бағдарламаларының тиімділігін және олардың қызмет көрсету сапасы көрсеткіштеріне әсерін бақылайды; · инновацияларды енгізу контекстінде персоналдың үздіксіз дамуын қолдайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен

Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қол жеткізу мүмкіндігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электронды форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалар жазылған қағаз бланкісін және жауап бланкісін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 Тапсырма.</u> ҚО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің сынды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек? Бір дұрыс жауапты таңдаңыз

	31. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 32. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 33. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ-ны қысқарту; 34. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 35. В типті бұғаттауды пайдалану; 36. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды желіге қосымша шығару.						
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 Тапсырма.</u> Клиент туралы дербес ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? Барлық дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 36. NCE; 37. EU-CE; 38. BU-CE; 39. FCR; 40. C –CE; 41. L-CE; 42. UTZ.						
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	реттілікті орнатуға <u>№ 3 Тапсырма.</u> Мақсат/міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің реттілігін орнатыңыз. Жауапты кезеңнің реттілігіне сәйкес келетін сандар тізбегі түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Қажет болған жағдайда, осы мақсатты орындау үшін қажетті ресурстарды талқылау. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсатты немесе міндетті түсінгенін тексеру.						
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	сәйкестікті орнатуға <u>№ 4 Тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен оларға қатысты Б бағанындағы анықтамалары арасындағы сәйкестікті орнатыңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының тізбегі түрінде жазыңыз. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Колонка А (көрсеткіштер түрлері)</th><th>Колонка Б (анықтамасы)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. AR</td><td>А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт</td></tr> <tr> <td>2. Клиенттердің қанағаттануы</td><td>В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы</td></tr> </tbody> </table>	Колонка А (көрсеткіштер түрлері)	Колонка Б (анықтамасы)	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт	2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы
Колонка А (көрсеткіштер түрлері)	Колонка Б (анықтамасы)						
1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт						
2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы						

	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді
	4. АНТ	D. Белгіленген минут (немесе секунд) ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы
	5. ACW	E. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, қоңырауды тоқтату түймесін басқан (тұтқаны қойған) қоңыраулардың пайызы.
	6. Кеңесшінің қанағаттануы	F. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігінің көрсеткіші
	7. NPS	G. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін құруды жоспарлау және басқару; кәсіби міндеттер: Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелер қызметінің нәтижелерін бағалауды жүргізу, Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесінің бөлімшелері мен қызметкерлері қызметінің мақсатты көрсеткіштерін белгілеу және талдау Еңбек функциясы 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру, кәсіби міндеттер: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелері үшін жұмысты ұйымдастыру және технологияларды тандау, Байланыс ақпараттық орталығының перспективалық және ағымдағы жоспарларын орындау бойынша басқарушылық шешімдерді әзірлеу. Еңбек функциясы 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің барлық жүйелері мен процестерінің жұмыс істеуін бақылау, кәсіби міндеттер: Клиенттерге қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің бизнес-процестерін бақылау нысандары мен әдістерін анықтау, Клиенттерге қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметкерлерінің жұмыс сапасын қамтамасыз ету және қызмет көрсету стандарттарының орындалуын бақылау. Қосымша еңбек функциясы. Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру бойынша жобаларды басқару, кәсіби міндеттер: Өзгерістерге қажеттілікті анықтау және байланыс ақпараттық орталығына инновациялық технологияларды енгізу, Байланыс ақпараттық орталығын дамытудағы өзгерістерді енгізуді жоспарлау және басқару, Байланыс ақпараттық орталығының қызметін ұйымдастыру және басқарудың инновациялық технологияларын енгізу тиімділігін бағалау.	
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электронды форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалар жазылған қағаз бланкісін және жауап бланкісін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады.	

	Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 Тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің сынды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек? Бір дұрыс жауапты таңдаңыз 31. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 32. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 33. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ-ны қысқарту; 34. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 35. В типті бұғаттауды пайдалану; 36. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды желіге қосымша шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 Тапсырма.</u> Клиент туралы дербес ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? Барлық дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 36. NCE; 37. EU-CE; 38. BU-CE; 39. FCR; 40. C –CE; 41. L-CE; 42. UTZ.
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталықтың басшысы (менеджері)
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: ✓ Жобалық қызмет – бизнес-процестерді жетілдіру бойынша жеке немесе топтық жобаларды әзірлеу және қорғау. ✓ Тағылымдама – клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін бөлімшелерде функцияларды орындау. ✓ Іскерлік және ситуациялық ойындар – басқарушылық шешімдерді, бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесуді модельдеу, жұмыс тиімділігін бағалауды жүргізу. ✓ Аналитикалық кейстер – нақты жағдайларды талдау, мәселелерді анықтау, шешімдер нұсқаларын ұсыну.

	✓ Мамандандырылған бағдарламалық құралдарды (CRM, сапаны бақылау жүйелері, BI-платформалар) пайдалана отырып өткізілетін практикумдар – деректермен жұмыс, процестерді модельдеу және тиімділік көрсеткіштерін талдау. Өткізу әдістері: ✓ ағымдағы бизнес-процестерді бақылау және талдау; ✓ кеңестерге қатысу және бөлімшелер қызметін жоспарлау; ✓ тәлімгердің басшылығымен тәжірибелік тапсырмаларды орындау; ✓ есептерді, презентацияларды, жоспарлар мен ұсыныстарды әзірлеу және қорғау; ✓ корпоративтік құжаттармен және стандарттармен дербес жұмыс; ✓ ұсынылған шешімдердің тиімділігін KPI және басқа метрикалар негізінде бағалау.
Практикалық жұмыстар тізбесі	1) Байланыс (ақпараттық) орталығының жұмыс жоспарын әзірлеу Мақсаттарды, міндеттерді, KPI-ды қалыптастыру. Құрылымды анықтау және ресурстарды бөлу. 2) Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесі бөлімшелері қызметінің тиімділігін бағалау KPI, BSC, 360° бойынша деректерді талдау. Аналитикалық есепті дайындау және жақсарту бойынша ұсыныстар. 3) Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің бизнес-процестерін модельдеу және оңтайландыру Процестер модельдерін құру (AS IS / TO BE). Жаңғырту бойынша ұсыныстарды әзірлеу. 4) Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету кіші жүйесін дамыту бағдарламасын әзірлеу Даму стратегиясы мен іс-шаралар жоспарын қалыптастыру. 5) Бөлімшелер мен қызметкерлер үшін тиімділік көрсеткіштері жүйесін (KPI) әзірлеу Нысаналы мәндерді анықтау, көрсеткіштер кестесін құру. Бағалау және ынталандыру әдістерін әзірлеу. 6) Бөлімшелер арасында ақпарат алмасуды ұйымдастыру Коммуникация схемасын, регламенттерді, есептілік нысандарын әзірлеу. 7) Ішкі құжатты (регламент, нұсқаулық) әзірлеу Қызмет көрсету процесі бойынша құжат жобасын дайындау және келісу. 8) Қызмет көрсету стандарттарының сақталуын бақылауды жүргізу Бақылау парағының нысанын әзірлеу, бағалауды және қызметкерлерге кері байланыс беруді жүргізу. 9) Бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау және жоспарлы көрсеткіштерден ауытқуларды анықтау CRM деректерімен жұмыс, есептер мен қорытындыларды қалыптастыру. 10) Инновациялық технологияны енгізу немесе бизнес-процесті өзгерту жобасын әзірлеу Қажеттіліктерді талдау, енгізу жобасын әзірлеу, тәуекелдерді және күтілетін әсерді бағалау.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған	Басқару дағдылары: • байланыс орталығы бөлімшелерінің қызметін жоспарлау және ұйымдастыру; • даму жоспарлары мен стратегияларын әзірлеу және іске асыру;

дағдылар тізімі	- мақсаттарды белгілеу, ілгерілеуді өлшеу және нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз ету; - белгісіздік жағдайында басқарушылық шешімдер қабылдау; - жобаларды іске асыру кезіндегі тәуекелдерді бағалау. Аналитикалық дағдылар: - тиімділікті бағалау үшін KPI, статистикалық әдістерді пайдалану; - жоспарлы көрсеткіштерден ауытқуларды анықтау; - бизнес-процестерді талдау және оларды жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастыру; - аналитикалық есептер мен презентациялар дайындау. Коммуникативтік дағдылар: - келіссөздер мен кеңестер өткізу; - қызметкерлерге конструктивті кері байланыс қалыптастыру; - бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесуді ұйымдастыру; - ақпарат алмасу регламенттерін әзірлеу және енгізу. Технологиялық дағдылар: - CRM-жүйелерді, BI-құралдарды және аналитикалық платформаларды пайдалану; - процестерді бақылау және талдау үшін ақпараттық технологияларды қолдану; - мамандандырылған бағдарламаларды (мысалы, Bizagi, ARIS, Visio) пайдалана отырып, бизнес-процестерді модельдеу. Жобалық дағдылар: - өзгерістерді енгізу жоспарларын әзірлеу; - жүйелер мен процестерге қойылатын талаптарды тұжырымдау; - қызмет көрсету тиімділігін арттыру бойынша инновациялық жобаларды әзірлеу және бағалау; - өзгерістерді басқару және қызметкерлерді трансформация процесіне тарту.								
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның үлгісі және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесі бөлімшелері қызметінің тиімділігін бағалау (KPI, BSC, 360° бойынша деректерді талдау; аналитикалық есепті және жақсарту бойынша ұсыныстарды дайындау) Жұмыстың мақсаты: KPI, BSC, 360° әдістемелерін қолдана отырып, клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесі бөлімшелері қызметінің тиімділігін талдаудың, сондай-ақ аналитикалық есепті және жұмыс нәтижелілігін арттыру бойынша негізделген ұсыныстарды әзірлеудің практикалық дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Болжалды уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1. Тапсырманы қою және</td><td>Практикалық жұмыстың мақсаттарымен және</td><td>Ауызша сұрақ-жауап, тапсырманы түсінуді тексеру, кіріспе деректерді талдау</td><td>20</td></tr></table>	Кезең	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)	1. Тапсырманы қою және	Практикалық жұмыстың мақсаттарымен және	Ауызша сұрақ-жауап, тапсырманы түсінуді тексеру, кіріспе деректерді талдау	20
Кезең	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)						
1. Тапсырманы қою және	Практикалық жұмыстың мақсаттарымен және	Ауызша сұрақ-жауап, тапсырманы түсінуді тексеру, кіріспе деректерді талдау	20						

	кіріспе нұсқаулық	міндеттерімен, KPI, BSC, 360° әдістемелерімен танысу, кейсті талдау (ұйымдастыруш ылық құрылым, көрсеткіштер).		
	2. Бастапқы деректерді жинау және жүйелеу	Кіріс деректерімен жұмыс: бөлімшелер бойынша көрсеткіштер, мақсаттар мен міндеттер, құрылым және функциялар туралы ақпарат.	Кестелердің дұрыстығын, деректерді жинаудың толықтығын тексеру	30
	3. KPI бойынша тиімділікті талдау	Негізгі тиімділік көрсеткіштерін есептеу және түсіндіру (мысалы: өндеудің орташа уақыты, орындалған сұраныстардың %, клиенттердің қанағаттануы және т.б.).	Есептеулерді аралық тексеру, нормативтермен/жоспарл армен салыстыру	30
	4. BSC әдісін қолдану (көрсеткіште рдің теңгерімді жүйесі)	4 бағыт бойынша стратегиялық мақсаттарды анықтау: қаржы, клиенттер, ішкі процестер, оқыту және өсу. Ағымдағы нәтижелермен салыстыру.	Құрылған BSC- матрицасын бағалау, көрсеткіштерді бағыттарға байланыстырудың логикасы	30
	5. 360° әдісі бойынша талдау	Басшылардан, әріптестерден, бағыныстыларда н және клиенттерден алынған кері байланыс нәтижелерін түсіндіру. Деректерді жинақтау және	Талдаудың құрылымдылығын, әлсіз тұстарын анықтауды тексеру	30

		проблемалық аймақтарды анықтау.		
	6. Қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау	Негізгі проблемаларды анықтау, қорытындыларды тұжырымдау, тиімділікті арттыру бойынша ұсыныстарды әзірлеу (мысалы, жүктемені қайта бөлу, персоналды оқыту).	Қорытындылардың негізділігін, ұсыныстардың іске асырылуын және өзектілігін сараптамалық бағалау	40
	7. Талдамалық есепті дайындау және қорғау	Есепті белгіленген құрылым бойынша құрастыру: мақсаттар, талдау, нәтижелер, қорытындылар, ұсыныстар. Жұмыс нәтижелерін таныстыру.	Есептің құрылымы мен мазмұнын, деректерді визуализациялау сапасын, қорытындылардың дәлелділігін, сұрақтарға жауаптарды бағалау	40
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 3 сағат 40 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • құлаққаптарды есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • антивируспен тексермей, бөгде ақпарат тасымалдағыштарды қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау			

Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелер қызметінің нәтижелерін бағалауды жүргізу
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: 1. Аналитикалық практика. 2. Жеке практикалық тапсырмалар. 3. Практикумдар. 4. Нәтижелерді презентациялау арқылы бағалау. 5. Аналитикалық жүйелермен жұмыс. 6. Имитациялық ойындар / ситуациялық тапсырмалар. Өткізу әдістері: • Кейс әдісі (case-study) • Бақылау көрсеткіштері мен трендтерді талдау (KPI, NPS, SLA, FCR) • Бөлімшелер қызметінің SWOT-талдауы • SMART-жоспарлау және орындалуын бақылау • Басқарушылық құзыреттіліктерді бағалау үшін «360 градус» әдісі • Визуалды есептер мен дашбордтарды құру • Кері байланыс және өзін-өзі бағалау
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Бөлімшенің тиімділігін талдау. 2. Аналитикалық есепті құрастыру. 3. Түзету іс-шараларын жоспарлау. 4. Өзгерістерді енгізу жоспарын әзірлеу. 5. Қызметкерлерді оқытуды дайындау және өткізу. 6. Өзгерістердің көрсеткіштерге әсерін бағалау. 7. Бөлімше мақсаттарын SMART-жоспарлау. 8. Дашбордтарды құру және деректерді визуализациялау. 9. Статистикалық әдістерді қолдану. 10. Адалдықты арттыру бойынша бастамаларды әзірлеу.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Бөлімшелер жұмысының тиімділігін бағалау үшін KPI, SLA, NPS және басқа метрикаларды қолдану. 2. Деректерді талдау және ауытқу себептерін анықтай отырып, аналитикалық есептер құрастыру. 3. Тиімділікті талдау негізінде түзету әрекеттерін әзірлеу. 4. Бизнес-процестерге өзгерістер енгізуді жоспарлау және іске асыру. 5. Енгізілген өзгерістердің негізгі көрсеткіштерге әсерін бағалау. 6. SMART-мақсаттарды тұжырымдау және олардың орындалуын бақылау. 7. Аналитикалық құралдарды пайдалану: Excel, Power BI, CRM-жүйелері. 8. Статистикалық әдістерді қолдану (орташа, трендтер, корреляциялар, болжау). 9. Клиент адалдығын арттыру бойынша іс-шараларды әзірлеу және енгізу. 10. Қызметкерлерді жаңа құралдар мен технологияларға оқытуды жүргізу. 11. Стандартталған нысандарды (чек-парақтар, есеп үлгілері) құрастыру және пайдалану. 12. Талдау нәтижелерінің презентацияларын дайындау және өткізу дағдыларын көрсету.

	13. Басқарушылық құзыреттіліктерді бағалау үшін 360° әдісін қолдану (модельдеу шеңберінде).			
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы			
	Жұмыстың атауы: Тиімділікті талдау негізінде түзету әрекеттерін әзірлеу			
	Жұмыстың мақсаты: KPI талдауы негізінде байланыс орталығы басшысының проблемалық аймақтарды анықтау және бөлімшенің тиімділік көрсеткіштерін жақсарту үшін негізделген түзету әрекеттерін әзірлеу қабілетін бағалау.			
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:			
	Кезең	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)
	1. Деректерді дайындау	Бастапқы деректерді зерделеу: KPI бойынша есеп (қызмет көрсету деңгейі, күту уақыты, NPS, FCR және т.б.) және жоспарлардан ауытқулар.	Түсінікті ауызша тексеру; есептер мазмұны бойынша сұрақтар	10
	2. Ауытқу себептерін талдау	Негізгі проблемалық аймақтарды анықтау: көрсеткіштер динамикасын талдау, трендтерді, ықтимал ішкі/сыртқы себептерді анықтау.	Ауытқулар бойынша қорытындылары бар талдамалық жазба (өз бетінше немесе үлгі бойынша)	20
	3. Түзету әрекеттерінің мақсаттарын тұжырымдау	Анықталған проблемаларды жоюға бағытталған SMART-мақсаттарды анықтау (мысалы, күтудің орташа уақытын 15%-ға төмендету).	Мақсаттар/басымдықтар кестесі; тұжырымдалған SMART-мақсаттарға сараптамалық баға беру	15

	4. Түзету іс-шараларының жоспарын әзірлеу	Іс-қимыл жоспарын дайындау: қадамдарды, мерзімдерді, жауаптыларды, күтілетін нәтижелерді сипаттау; ықтимал тәуекелдер мен кедергілер.	Іс-шаралар жоспары (кестеде немесе үлгіде); чек-парақ бойынша бағалау (құрылымы, логикасы, шынайылығы)	30
	5. Ұсынылған шаралардың тиімділігін бағалау	Күтілетін әсерді болжау (KPI жақсарту, шағымдарды азайту, қанағаттануды арттыру).	KPI болжамды мәндерін есептеу, тиімділігін негіздеу	15
	6. Нәтижелерді ұсыну	Әзірленген жоспарды таныстыру (ауызша немесе PPT форматында), сұрақтарға жауап беру, ұсынылған шешімдердің логикасын қорғау.	Таныстырылымды сараптамалық бағалау; комиссиямен/басшымен талқылау	20
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 50 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзіліс, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау;			

	жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесі бөлімшелері мен қызметкерлері қызметінің нысаналы көрсеткіштерін белгілеу және талдау
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: - Кейс-стади: KPI-ді белгілеу және талдау, мақсаттарды қою, тәуекелдерді басқару бойынша нақты немесе модельденген жағдайларды талдау. - Практикалық тапсырмалар: көрсеткіштерді өз бетінше қалыптастыру, мақсаттарды жоспарлау, шешімдерді әзірлеу және тәуекелдерді бағалау. - Топтық пікірталастар мен ми шабуылдары: жанжалды жағдайларды, ынталандыру және коммуникация әдістерін талқылау. - Нәтижелерді таныстыру және қорғау: есептерді, жоспарларды дайындау, қорытындыларды таныстыру. - Аналитикалық құралдарды пайдалану: KPI-ді есептеу және визуализациялау үшін Excel, Power BI, CRM-мен жұмыс істеу. - Рөлдік ойындар мен тренингтер: қызметкерлердің жанжалдары мен ынталандыру жағдайларын модельдеу. Өткізу әдістері: - SMART-мақсаттарды жоспарлау - KPI, SLA, OKR, NPS және басқа көрсеткіштерді талдау - SWOT-талдау және тәуекелдер матрицасы - Жанжалдарды шешу және іскерлік қарым-қатынас әдістері - Персоналды ынталандыру әдістері (материалдық және материалдық емес) - Жоспарларды тұрақты бақылау және түзету
Практикалық жұмыстар тізбесі	- Негізгі көрсеткіштер жүйесін қалыптастыру - Көрсеткіштердің нысаналы мәндерін орнату - KPI орындалуын бақылау және талдау - Қызметкерлер мен бөлімшелерге SMART-мақсаттарды қою - Персонал жұмысын ұйымдастыру: міндеттерді жоспарлау және басымдық беру - Тәуекелдерді бағалау және басқару - Ынталандыру бағдарламаларын әзірлеу және енгізу - Жанжалды жағдайларды шешу - KPI-ді визуализациялау үшін аналитикалық құралдарды пайдалану
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	- Негізгі тиімділік көрсеткіштерін қалыптастыру және таңдауды негіздеу. - Нормативтер мен талдау негізінде KPI нысаналы мәндерін белгілеу. - Көрсеткіштердің орындалуына мониторинг жүргізу және талдау, ауытқуларды анықтау. - Бөлімшелер мен қызметкерлер үшін SMART-мақсаттарды тұжырымдау. - Персонал жұмысын ұйымдастыру, басымдықтар мен ресурстарды бөлу. - SWOT-талдау және ықтималдық пен әсер ету матрицалары арқылы тәуекелдерді бағалау.

	• Түзету және ынталандыру шараларын әзірлеу және құжаттау. • Жанжалдарды конструктивті шешу әдістерін қолдану. • КРІ-ді есептеу және визуализациялау үшін аналитикалық құралдарды пайдалану. • Қызметкерлермен іскерлік қарым-қатынас жүргізу, кері байланыс пен қатысуды қамтамасыз ету.			
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы			
	Жұмыстың атауы: КРІ орындалуын бақылау және талдау			
	Жұмыстың мақсаты: байланыс орталығы басшысының КРІ негізінде бөлімшенің тиімділік көрсеткіштерін талдау, нысаналы мәндерден ауытқуларды анықтау, негізделген қорытындыларды тұжырымдау және байланыс орталығы жұмысының нәтижелілігін арттыру үшін түзету әрекеттері бойынша ұсыныстар әзірлеу қабілетін бағалау.			
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:			
	Кезең №	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)
	1	Бөлімшенің есепті кезеңдегі КРІ бойынша ұсынылған деректерді (кестелер, графиктер) зерделеу.	Көрсеткіштерді түсіну бойынша ауызша сұрақ-жауап, КРІ және салалық нормаларды білуге арналған тест.	10
	2	Көрсеткіштер динамикасын талдау: мақсатты мәндерден ауытқуларды, трендтерді және проблемалық аймақтарды анықтау.	Анықталған ауытқулар мен себептерін сипаттайтын талдамалық жазба.	20
3	Анықталған ауытқуларды жою үшін түзету әрекеттері бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау.	Ұсыныстармен жазбаша есеп, толықтығы мен логикасы бойынша сарапшының бағалауы.	25	
4	Талдау нәтижелері және түзету шаралары бойынша ұсыныстармен презентация дайындау.	Комиссия алдында презентация, коммуникация және дәлелдеу дағдыларын бағалау.	20	
5	Кері байланысты талқылау, қажет болған жағдайда іс-қимыл жоспарын түзету.	Сарапшылық сұхбат, жетілдірулерді тіркеу.	15	
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 30 минут			

Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзіліс, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелері үшін жұмысты ұйымдастыру және технологияларды таңдау
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • Аналитикалық кейстер: байланыс орталығының мақсаттарын, стратегияларын және ағымдағы бизнес-процестерін талдау. • Практикалық тапсырмалар: процестерді модельдеу, талаптар мен құжаттаманы әзірлеу. • Топтық жобалар мен презентациялар: стратегияларды бірлесіп әзірлеу, деректерді визуализациялау. • Мамандандырылған құралдарды пайдалану: BPMN-модельдеу, Power BI, Excel. • Рөлдік ойындар және талқылаулар: басқарушы командадағы коммуникация және ақпарат алмасу. • Оқыту вебинарлары мен тренингтері: жаңа технологиялармен және үрдістермен танысу. Өткізу әдістері: • Стратегиялық басымдықтарды талдау және тұжырымдау. • AS-IS және TO-BE бизнес-процестерін модельдеу. • Регламенттерді, чек-парақтарды және процестер сипаттамаларын әзірлеу. • Цифрлық құралдар арқылы аналитиканы визуализациялау. • Рөлдерді бөлумен ұйымдастырушылық құрылымды құру. • Басқарушылық коммуникацияларды ұйымдастыру. • Заманауи технологияларды бағалау және енгізу.
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Стратегиялық мақсаттарды талдау және басымдықтарды қалыптастыру 2. Ағымдағы бизнес-процестерді модельдеу (AS-IS) 3. Нысаналы бизнес-процестерді әзірлеу (TO-BE) 4. Процестерге арналған регламенттер мен чек-парақтарды дайындау 5. Деректерді визуализациялау және аналитикалық есептерді дайындау

	6. Бөлімшенің ұйымдастырушылық құрылымын құру 7. Байланыс орталығының заманауи технологияларын талдау және бағалау 8. Басқарушылық коммуникацияларды ұйымдастыру																				
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• Ұйым мақсаттарын талдау және басымдықтарды қалыптастыру. • Байланыс орталығының стратегиялық және операциялық міндеттерін әзірлеу. • BPMN қолдана отырып, бизнес-процестерді модельдеу (AS-IS және TO-BE). • Функционалдық талаптар мен регламенттерді қалыптастыру. • Деректерді визуализациялау үшін цифрлық құралдарды пайдалану. • Рөлдер мен жауапкершілікті бөлу арқылы ұйымдастырушылық құрылымды жобалау. • Басқарушы командада тиімді ақпарат алмасуды ұйымдастыру. • Байланыс орталықтары үшін заманауи технологияларды бағалау және енгізу. • Жоспарларды, есептерді және жұмыс нәтижелерін құжаттау.																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Нысаналы бизнес-процестерді әзірлеу (TO-BE) Жұмыстың мақсаты: байланыс орталығының ағымдағы бизнес-процестерін талдау, BPMN қолдана отырып оңтайландырылған нысаналы процестерді (TO-BE) модельдеу, сондай-ақ бөлімшенің міндеттерін тиімді орындау үшін функционалдық талаптар мен регламенттеуші құжаттаманы әзірлеу дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең №</th><th>Кезең атауы</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Болжалды уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Ағымдағы процестерді талдау (AS-IS)</td><td>Контакт-орталықтың ағымдағы процестерінің сипаттамасын жинау және зерделеу, проблемалық аймақтар мен тар жерлерді анықтау.</td><td>Анықталған проблемалары бар AS-IS процестері бойынша есеп; сараптамалық тексеру</td><td>30</td></tr><tr><td>2</td><td>Мақсатты процестерді жобалау</td><td>BPMN қолдана отырып TO-BE моделін әзірлеу, өзгерістер мен оңтайландыруларды сипаттау.</td><td>TO-BE графикалық моделі; өзгерістер сипаттамасы; сарапшының рецензиясы</td><td>40</td></tr><tr><td>3</td><td>Функционалдық</td><td>Жаңа процестер үшін</td><td>Талаптар мен регламенттері</td><td>30</td></tr></table>	Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)	1	Ағымдағы процестерді талдау (AS-IS)	Контакт-орталықтың ағымдағы процестерінің сипаттамасын жинау және зерделеу, проблемалық аймақтар мен тар жерлерді анықтау.	Анықталған проблемалары бар AS-IS процестері бойынша есеп; сараптамалық тексеру	30	2	Мақсатты процестерді жобалау	BPMN қолдана отырып TO-BE моделін әзірлеу, өзгерістер мен оңтайландыруларды сипаттау.	TO-BE графикалық моделі; өзгерістер сипаттамасы; сарапшының рецензиясы	40	3	Функционалдық	Жаңа процестер үшін	Талаптар мен регламенттері	30
Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)																	
1	Ағымдағы процестерді талдау (AS-IS)	Контакт-орталықтың ағымдағы процестерінің сипаттамасын жинау және зерделеу, проблемалық аймақтар мен тар жерлерді анықтау.	Анықталған проблемалары бар AS-IS процестері бойынша есеп; сараптамалық тексеру	30																	
2	Мақсатты процестерді жобалау	BPMN қолдана отырып TO-BE моделін әзірлеу, өзгерістер мен оңтайландыруларды сипаттау.	TO-BE графикалық моделі; өзгерістер сипаттамасы; сарапшының рецензиясы	40																	
3	Функционалдық	Жаңа процестер үшін	Талаптар мен регламенттері	30																	

		талаптарды қалыптастыру	регламенттер, чек-парақтар және сипаттамалар жасау, жүйелер мен ресурстарға қойылатын талаптарды қоса.	бар құжат, толықтығы мен логикасын тексеру	
	4	Нәтижені таныстыру және қорғау	ТО-ВЕ моделін және талаптарын басшылыққа немесе топқа ұсыну, сұрақтарға жауап беру.	Таныстырылымды мазмұны мен дәлелділігі бойынша бағалау	20
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктеме түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Байланыс ақпарат орталығының перспективалық және ағымдағы жоспарларын орындау бойынша басқарушылық шешімдерді әзірлеу				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • аналитикалық кейстер: жоспарлардың орындалуын талдау, проблемалық аймақтарды анықтау, басқарушылық шешімдерді әзірлеу. • практикалық тапсырмалар: мақсаттарды тұжырымдау, жоспарларды әзірлеу және ресурстарды бөлу. • топтық тренингтер мен пікірталастар: балама шешімдерді бағалау және басқарушылық шешімдерді ұжымдық қабылдау. • аналитикалық деректермен жұмыс: дашбордтарды құру, есептерді интерпретациялау, KPI талдау. • басқарушылық шешімдерді таныстыру: ұсынылған жоспарды сарапшылар тобы алдында қорғау.				

	Өткізу әдістері: • SWOT-талдау (шешімдердің күшті және әлсіз жақтарын бағалау); • Оңтайлы нұсқаны таңдау үшін «шешімдер ағашы» әдісі; • Мақсаттар мен міндеттерді SMART-жоспарлау; • Қаржылық көрсеткіштерді талдау (ROI, қызмет көрсету шығындары, ресурстардың тиімділігі); • Персоналды ынталандыру және тарту әдістері; • Коммуникативтік тәжірибелер (кері байланыс, фасилитация, командалық талқылаулар); • Тәуекелдерді талдау және сценарийлік модельдеу.									
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Байланыс орталығының ағымдағы жоспарларының орындалуын талдау 2. Мақсаттарға жету бойынша басқарушылық іс-қимылдар жоспарын әзірлеу 3. Іске асырылған іс-шаралардың тиімділігін бағалау 4. Балама шешімдерді әзірлеу және оңтайлысын таңдау 5. Бюджетті қалыптастыру және қаржылық көрсеткіштерді талдау 6. Жоспарларды іске асыру кезінде персоналмен ынталандыру және коммуникация 7. Жоспарлардың іске асырылу қорытындысы бойынша аналитикалық есеп дайындау									
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Ағымдағы және перспективалық жоспарлардың орындалуын талдау және бағалау. 2. Ауытқулардың себептерін және жақсарту аймақтарын анықтау. 3. Басқарушылық шешімдер мен түзету іс-шараларын әзірлеу. 4. SMART-мақсаттарды тұжырымдау және оларға жетуді жоспарлау. 5. Басымдықтар мен шектеулерді ескере отырып, ресурстарды бөлу. 6. Шешімдердің балама нұсқаларын бағалау және оңтайлыларын таңдау. 7. Қаржылық талдау және бюджеттеу әдістерін қолдану. 8. Командамен және мүдделі тараптармен тиімді коммуникацияларды қолдау. 9. Қызметкерлерді ынталандыру және олардың қатысуын қамтамасыз ету. 10. Басқарушылық шешімдердің нәтижелері үшін жауапкершілікті алу.									
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 4 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Балама басқарушылық шешімдерді әзірлеу және оңтайлысын таңдау Жұмыстың мақсаты: байланыс орталығының мақсаттарына жету бойынша балама басқарушылық шешімдерді әзірлеу және бағалау дағдыларын бағалау, деректерді, тәуекелдерді және салдарларды талдау негізінде оңтайлы нұсқаны таңдау. Практикалық жұмысты орындау кезендері: <table><tr><td>Кезең №</td><td>Кезең атауы</td><td>Кезең мазмұны</td><td>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</td><td>Болжамды уақыт (мин)</td></tr></table>					Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжамды уақыт (мин)
Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжамды уақыт (мин)						

	1	Аналитикалық кезең	Контакт-орталық жұмысының нәтижелері бойынша бастапқы деректерді зерделеу, проблемалық аймақтарды және ауытқуларды анықтау.	Аналитикалық есепті тексеру; бастапқы деректерді түсіну бойынша ауызша сұрақ-жауап.	20
	2	Балама шешімдерді қалыптастыру	Ресурстарды, тәуекелдерді және ықтимал әсерлерді ескере отырып, басқарушылық шешімдердің 2–3 нұсқасын әзірлеу.	Шешімдер нұсқаларының кестесі (артықшылықтары/кемшіліктері, тәуекелдер, KPI болжамы); сараптамалық бағалау.	25
	3	Оңтайлы шешімді бағалау және таңдау	Бағалау әдістерін қолдану (SWOT, тәуекелдер матрицасы, қаржылық есептеулер, сценарийлік талдау).	Толтырылған SWOT матрицасы және бағалау кестесі; таңдауды талқылау.	25
	4	Басқарушылық шешімді тұжырымдау	Таңдалған шешімді дайындау және негіздеу, жауаптыларды, мерзімдерді, KPI-ды анықтау.	«Басқарушылық шешім жоспары» жазбаша құжаты; сараптамалық рецензия.	20
	5	Шешімді таныстыру және қорғау	Таңдалған шешімді топқа/комиссияға ұсыну, артықшылықтары мен күтілетін	Презентацияны бағалау: құрылымы, дәлелдері, логикасы, жауаптардағы сенімділік.	20

			нәтижелерін дәлелдеу.		
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 50 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктеме түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің бизнес-процестерін бақылау нысандары мен әдістерін анықтау				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерін сипаттау	Өткізу нысандары: • кейс-талдау: бақылау рәсімдерінің мысалдарын және олардың қызмет көрсету сапасына әсерін талдау. • практикалық тапсырмалар: бақылау регламенттерін әзірлеу, көрсеткіштер жүйесін құру, KPI бойынша деректерді талдау. • имитациялық жаттығулар: ішкі аудит немесе сапа мониторингін жүргізу процесін модельдеу. • бағдарламалық құралдармен жұмыс: процестердің тиімділігін бағалау үшін BI-жүйелерін, CRM және WFM-платформаларын пайдалану. • нәтижелерді таныстыру: әзірленген бақылау механизмдерін және түзету іс-қимыл жоспарларын қорғау. Өткізу әдістері: • бизнес-процестерді талдау (AS-IS) және бақылау нүктелерін анықтау. • сапа мен тиімділікті бақылау үшін KPI-метрикаларын әзірлеу және енгізу. • цифрлық бақылау құралдарын қолдану (Power BI, CRM, WFM, қоңырауларды жазу жүйелері). • аудит, іріктемелі тексерулер және қызмет көрсету сапасын мониторингілеу. • статистикалық талдау және деректерді визуализациялау әдістері. • түзету және алдын алу іс-қимылдарын дайындау.				

	• бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау (жойылған сәйкессіздіктер көрсеткіштері, KPI динамикасы арқылы).										
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Бизнес-процестерді талдау және бақылау аймақтарын анықтау 2. Сапа мен тиімділікті бақылау көрсеткіштері жүйесін әзірлеу 3. Бақылау іс-шараларын өткізу регламенті мен рәсімін құру 4. Бақылау үшін цифрлық құралдарды пайдалану 5. Түзету және алдын алу іс-қимылдарының жоспарын әзірлеу 6. Бақылау деректерін талдау және сәйкессіздіктерді анықтау 7. Бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Қызмет көрсету процестерін талдау және бақылау аймақтарын бөлу. 2. Контакт-орталықта бақылау жүйесін құру әдістемелерін қолдану. 3. Бақылау регламенттері мен рәсімдерін әзірлеу және құжаттау. 4. Тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін (SLA, AHT, FCR, NPS, CSAT) анықтау және есептеу. 5. Деректерді талдау және сапаны бақылау үшін BI-жүйелерін, CRM және WFM-құралдарын пайдалану. 6. Талдамалық есептерді дайындау және бақылау нәтижелерін визуализациялау. 7. Түзету және алдын алу іс-қимылдарын әзірлеу және іске асыру. 8. Енгізілген шаралар мен бақылау жүйелерінің тиімділігін бағалау. 9. Бақылау процестерінің ашықтығы мен тұрақтылығын қамтамасыз ету.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Бизнес-процестердің сапасы мен тиімділігін бақылау көрсеткіштері жүйесін әзірлеу Жұмыстың мақсаты: бақылау көрсеткіштерін (KPI, SLA, FCR, CSAT және т.б.) анықтау, қызмет көрсету сапасын бағалау әдістемесін әзірлеу және қашықтағы байланыс-орталықтың бизнес-процестерінің тиімділігін мониторингілеу жүйесін құру бойынша практикалық дағдыларды бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең №</th><th>Кезең атауы</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Болжалды уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық кезеңі</td><td>Қызмет көрсету процестерімен және бақылаудың қолданыстағы нысандарымен танысу. Компания мақсаттарын және сапаға қойылатын</td><td>Бастапқы деректерді түсінуді тексеру, шағын сауалнама.</td><td>15</td></tr></table>	Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)	1	Дайындық кезеңі	Қызмет көрсету процестерімен және бақылаудың қолданыстағы нысандарымен танысу. Компания мақсаттарын және сапаға қойылатын	Бастапқы деректерді түсінуді тексеру, шағын сауалнама.	15
Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)							
1	Дайындық кезеңі	Қызмет көрсету процестерімен және бақылаудың қолданыстағы нысандарымен танысу. Компания мақсаттарын және сапаға қойылатын	Бастапқы деректерді түсінуді тексеру, шағын сауалнама.	15							

			талаптарды талдау.		
	2	Негізгі көрсеткіштерді анықтау	Тиісті KPI, SLA, CSAT, FCR таңдау және олардың мақсатты мәндерін анықтау.	Мақсатты және нақты мәндері бар KPI кестесі; сараптамалық бағалау.	25
	3	Өлшеу әдістемесін әзірлеу	Деректер көздерін, өлшеу жиілігін, жауапты тұлғаларды және есеп беру тәртібін анықтау.	Құрастырылған әдістеме (құжат/кесте); толықтығы мен шынайылығын тексеру.	30
	4	Визуализация жүйесін қалыптастыру	Есеп немесе дашборд макетін құру (Excel, Power BI немесе CRM-де).	Есеп немесе визуализация макеті; көрнекілігі мен ақпараттылығына сараптамалық баға.	25
	5	Нәтижелерді таныстыру	Әзірленген көрсеткіштер жүйесін таныстыру және оны байланыс орталығының жұмысында қолдануды талқылау.	Таныстырылымды критерийлер бойынша бағалау: логика, қолданылуы, дәлелдеме.	15
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 50 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу;				

	• клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметкерлерінің қызмет көрсету стандарттарын орындауын және жұмыс сапасын қамтамасыз етуді бақылау
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерін сипаттау	Өткізу нысандары: • аудиожазбалармен/чаттармен практикалық жұмыс: операторлардың клиенттермен диалогтарын стандарттарға сәйкестігін талдау. • кейс-талдау: типтік қателерді және қызмет көрсету стандарттарына сәйкес келмеу жағдайларын талдау. • іскерлік ойын: «Сапа бақылаушысы» - тексеруді модельдеу және қызметкерлерге кері байланыс беру. • құжаттармен жұмыс: бақылау чек-парақтарын, бағалау нысандарын және сапа бойынша есептерді толтыру. • топтық жұмыс: бағалау критерийлерін талқылау және бақылауға бірыңғай тәсілдерді әзірлеу. • нәтижелерді таныстыру: қызмет көрсету сапасы бойынша талдамалық есепті қорғау. Өткізу әдістері: • салыстырмалы талдау (нақты нәтижелер vs қызмет көрсету стандарттары). • контент-талдау (қоңыраулар, өтініштер, чаттар). • «құпия сатып алушы» әдісі. • бағалау шкалалары мен чек-парақтарды пайдалану. • кері байланыс беру әдістері (жеке, топтық). • статистикалық талдау және бақылау нәтижелерін визуализациялау.
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Қоңыраулар мен өтініштерді қызмет көрсету стандарттарына сәйкестігін талдау 2. Қызмет көрсету сапасын бақылауға арналған чек-парақты әзірлеу 3. «Құпия сатып алушы» бағдарламасын өткізу 4. Қызмет көрсету сапасы бойынша талдамалық есепті құрастыру 5. Ұсыныстарды әзірлеу және қызметкерлерге кері байланыс беру 6. Қабылданған түзету шараларының тиімділігін бағалау
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Қоңыраулар мен өтініштерді қызмет көрсету стандарттарына сәйкестігін талдау. 2. Сапаны бақылау әдістерін қолдану: чек-парақтар, құпия сатып алушы, клиенттік сауалнамалар. 3. Бағалау нысандарын және талдау критерийлерін әзірлеу. 4. Талдамалық есептерді және сапаны жақсарту бойынша ұсыныстарды ресімдеу. 5. Қызметкерлер үшін конструктивті кері байланысты тұжырымдау. 6. Бақылау нәтижелерін стандарттар мен процестерді түзету үшін пайдалану. 7. Деректерді талдау және визуализациялау үшін цифрлық құралдарды қолдану (CRM, Power BI, Excel).
Практикалық жұмысты	№ 1 практикалық жұмысының технологиялық картасы

орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	Жұмыстың атауы: Қоңыраулар мен өтініштерді қызмет көрсету стандарттарына сәйкестігін талдау				
	Жұмыстың мақсаты: қызмет көрсету сапасын бақылау әдістерін қолдану дағдыларын, қызметкерлер жұмысының белгіленген стандарттарға сәйкестігін талдауды және клиенттермен өзара әрекеттесуді жақсарту бойынша ұсыныстарды қалыптастыруды бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Кезең	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Шамамен уақыт (мин)
	1	Дайындық	Корпоративтік қызмет көрсету стандарттарымен, бағалау чек-парағымен, диалог үлгілерімен танысу.	Қызмет көрсету стандарттары бойынша шағын тест немесе ауызша сұрақ-жауап.	15
	2	Аналитикалық	Клиенттердің өтініштерінің жазбаларын тыңдау/оқу, белгіленген критерийлер бойынша чек-парақты толтыру (сәлемдесу, сәйкестендіру, шешім, аяқтау).	Толтырылған сапаны бақылау нысандары (чек-парақтар).	40
	4	Ұсыныстарды әзірлеу	Қызметкерлерге арналған түзетуші ұсыныстар мен кері байланысты тұжырымдау.	Жақсарту бойынша ұсыныстарды қамтитын қысқаша есеп.	20
5	Талқылау және қорытындылар	Талдау нәтижелерін таныстыру, типтік қателерді ұжымдық талқылау.	Жұмысты ауызша қорғау, топтық рефлексия.	20	
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS);				

қойылатын талаптар	• мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне салмақ түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салынады; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Өзгерістерге қажеттілікті анықтау және инновациялық технологияларды байланыс ақпарат орталығына енгізу
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • нақты деректермен практикалық тапсырма: ағымдағы бизнес-процестерді талдау, проблемалық аймақтарды анықтау. • кейс-талдау: байланыс орталықтарында инновацияларды енгізу мысалдарын талдау (чат-боттарды енгізу, есептілікті автоматтандыру, RPA және т.б.). • топтарда жұмыс істеу: нақты процесті өзгерту бойынша ұсыныстарды әзірлеу. • өзгерістер жобасының тұсаукесері: ұсыныстарды «басшылық» алдында (сарапшылар немесе оқытушы) қорғау. • іскерлік ойын: өзгерістерді енгізу кезінде қызметкерлермен коммуникацияны модельдеу. Өткізу әдістері: • Деректерді талдау және визуализациялау (диаграммалар, кестелер, процестер карталары). • Жобалау құралдарын қолдану (SWOT-талдау, Исикава диаграммасы, 5 Why, BPMN). • Өзгерістерді басқару әдістемелерін пайдалану (ADKAR, Kotter). • Инновациялық идеяларды әзірлеу кезінде ми шабуылы және фасилитация. • Командадағы ұсыныстарды өзін-өзі талдау және өзара бағалау.
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Байланыс орталығының ағымдағы бизнес-процестерін талдау (AS-IS) 2. Өзгерістерге қажеттілікті анықтау 3. Инновациялық технологияларды енгізу бойынша ұсыныстарды әзірлеу 4. Өзгерістердің орындылығын бағалау 5. Өзгерістердің шағын жобасын әзірлеу және қорғау
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған	1. Ағымдағы бизнес-процестер мен қызмет нәтижелерін талдау. 2. Басқарушылық шешімдер қабылдау үшін деректерді жүйелеу және визуализациялау. 3. Өзгерістерге қажеттілікті анықтау және инновациялардың басым бағыттарын айқындау.

дағдылар тізімі	4. Процестерді оңтайландыру және жаңа технологияларды енгізу бойынша ұсыныстарды әзірлеу. 5. Ұсынылған өзгерістердің тәуекелдерін, ресурстарын және тиімділігін бағалау. 6. Басшылық үшін аналитикалық және презентациялық материалдарды дайындау. 7. Қызметкерлермен тиімді қарым-қатынас жасау, өзгерістердің мақсаттары мен артықшылықтарын түсіндіре отырып.																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмысының технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Клиенттерге қызмет көрсету процесіне инновациялық технологияларды енгізу бойынша ұсыныстарды әзірлеу Жұмыстың мақсаты: ағымдағы процестерді талдау, өзгерістерге қажеттілікті анықтау және байланыс орталығы жұмысының тиімділігін арттыру үшін инновациялық технологияларды енгізу бойынша негізделген ұсыныстарды әзірлеу қабілетін бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Этап</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Болжалды уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Ағымдағы бизнес-процестермен танысу (AS-IS), есептер мен көрсеткіштерді талдау (SLA, АНТ, FCR).</td><td>Ағымдағы процестер мен KPI-ді түсіну бойынша шағын тест.</td><td>20</td></tr><tr><td>2</td><td>Аналитикалық</td><td>Проблемалық аймақтар мен процестердің тиімсіз учаскелерін анықтау, өзгерістерге қажеттілікті анықтау.</td><td>Проблемалар мен жақсартудың ықтимал бағыттарын сипаттайтын кесте.</td><td>25</td></tr><tr><td>3</td><td>Ұсыныстарды әзірлеу</td><td>Инновациялық технологияларды енгізу бойынша ұсыныстарды тұжырымдау (чат-бот, есептілікті автоматтандыру, предиктивті аналитика және</td><td>«Проблема - Ұсыныс - Әсер - Тәуекелдер» жобалық кестесі.</td><td>35</td></tr></table>	Этап	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)	1	Дайындық	Ағымдағы бизнес-процестермен танысу (AS-IS), есептер мен көрсеткіштерді талдау (SLA, АНТ, FCR).	Ағымдағы процестер мен KPI-ді түсіну бойынша шағын тест.	20	2	Аналитикалық	Проблемалық аймақтар мен процестердің тиімсіз учаскелерін анықтау, өзгерістерге қажеттілікті анықтау.	Проблемалар мен жақсартудың ықтимал бағыттарын сипаттайтын кесте.	25	3	Ұсыныстарды әзірлеу	Инновациялық технологияларды енгізу бойынша ұсыныстарды тұжырымдау (чат-бот, есептілікті автоматтандыру, предиктивті аналитика және	«Проблема - Ұсыныс - Әсер - Тәуекелдер» жобалық кестесі.	35
Этап	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)																	
1	Дайындық	Ағымдағы бизнес-процестермен танысу (AS-IS), есептер мен көрсеткіштерді талдау (SLA, АНТ, FCR).	Ағымдағы процестер мен KPI-ді түсіну бойынша шағын тест.	20																	
2	Аналитикалық	Проблемалық аймақтар мен процестердің тиімсіз учаскелерін анықтау, өзгерістерге қажеттілікті анықтау.	Проблемалар мен жақсартудың ықтимал бағыттарын сипаттайтын кесте.	25																	
3	Ұсыныстарды әзірлеу	Инновациялық технологияларды енгізу бойынша ұсыныстарды тұжырымдау (чат-бот, есептілікті автоматтандыру, предиктивті аналитика және	«Проблема - Ұсыныс - Әсер - Тәуекелдер» жобалық кестесі.	35																	

			т.б.), күтілетін әсерді бағалау.		
	4	Презентациялық	Ұсынылған өзгерістерді негіздеумен қысқаша презентация (3–5 слайд) дайындау, топ алдында қорғау.	Оқытушының критерийлер бойынша бағалау парағы: негізділік, инновациялық, шынайылық.	25
	5	Рефлексиялық	Нәтижелерді талқылау, жұмыс тиімділігін арттыру үшін инновациялардың маңызы туралы қорытындылар.	Өзін-өзі талдау, ауызша талқылау.	15
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне салмақ түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салынады; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Байланыс ақпарат орталығын дамытуда өзгерістерді енгізуді жоспарлау және басқару				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • жобалық кейстермен практикалық сабақтар: өзгерістерді енгізу бойынша іс-шараларды әзірлеу және жоспарлау; • шағын топтарда жұмыс істеу: рөлдер мен міндеттерді бөлумен өзгерістерді енгізу жоспарын ұжымдық құрастыру;				

	· басқарушылық жағдайларды модельдеу: инновацияларды енгізуді имитациялау және өзгерістер кезінде туындайтын қақтығыстарды шешу; · байланыс орталықтарының нақты кейстерін талдау: сәтті және сәтсіз трансформациялар мысалдарын зерттеу. · жобалық шешімдердің тұсаукесері: өзгерістерді енгізу жоспарын «басшылық» алдында (сараптама комиссиясы) қорғау. Өткізу әдістері: · жобалық әдіс; · SWOT, PEST және GAP-талдау; · тәуекелдерді басқару әдістері; · жоспарлау әдістері; · ми шабуылы әдісі; · сараптамалық бағалау әдісі.										
Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Өзгерістерді енгізу қажеттілігін анықтайтын факторларды талдау 2. Өзгерістердің мақсаттары мен міндеттерін тұжырымдау 3. Өзгерістерді енгізу бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлеу 4. Өзгерістер жобасының ресурстары мен тәуекелдерін бағалау 5. Өзгерістерді енгізудің жобалық жоспарын дайындау және қорғау										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Өзгерістер қажеттілігін анықтайтын факторларды талдау. 2. Өзгерістерді енгізу жобасының мақсаттары мен міндеттерін тұжырымдау. 3. Контакт-орталықта іс-шаралардың егжей-тегжейлі жоспар-кестелерін әзірлеу. 4. Ресурстарға (адами, қаржылық, уақытша) қажеттілікті анықтау және негіздеу. 5. Тәуекелдерді талдау және жіктеу. 6. Тәуекелдердің ықтималдығы мен салдарын азайту бойынша шараларды әзірлеу. 7. Жаңа шешімдерді корпоративтік жүйелермен интеграциялауға қойылатын талаптарды құрастыру. 8. Жобалық жоспарлау құралдарын (Гант диаграммалары, RACI-матрицалары, жол карталары) қолдану. 9. Жобалық шешімдерді таныстыру және дәлелдеу.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы. Жұмыстың атауы: Контакт-орталықта іс-шаралардың егжей-тегжейлі жоспар-кестелерін әзірлеу Жұмыстың мақсаты: жобалық жоспарлау және өзгерістерді енгізуді басқару дағдыларын, соның ішінде іс-шаралар жоспарын әзірлеуді, жауапкершілікті бөлуді, ресурстар мен тәуекелдерді бағалауды, сондай-ақ енгізу жобасының презентациясын дайындауды бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Болжалды уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Байланыс орталығындағы</td><td>Бастапқы деректер және</td><td>20</td></tr></table>	Кезең	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)	1	Дайындық	Байланыс орталығындағы	Бастапқы деректер және	20
Кезең	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Болжалды уақыт (мин)							
1	Дайындық	Байланыс орталығындағы	Бастапқы деректер және	20							

			ағымдағы жағдайдың сипаттамасымен танысу, проблемалық аймақтарды талдау, өзгерістер мақсаттарын тұжырымдау.	өзгерістер мақсаттарын түсіну бойынша тест.	
	2	Аналитикалық	Өзгерістерді енгізуге әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды анықтау (SWOT, PEST-талдау). Негізгі тәуекелдер мен шектеулерді анықтау.	SWOT/PEST кестесі, тәуекелдер картасы.	30
	3	Іс-шараларды жоспарлау	Өзгерістерді енгізудің егжей-тегжейлі жоспар-кестесін әзірлеу (кезеңдер, мерзімдер, жауапты тұлғалар, ресурстар). Тиімділік көрсеткіштерін (KPI) анықтау.	Кесте немесе Гант диаграммасы түріндегі жоспар-кесте.	40
	4	Ресурстар мен тәуекелдерді бағалау	Қажетті ресурстарды (еңбек, қаржылық, уақытша) есептеу, ықтимал тәуекелдерді талдау, оларды азайту жөніндегі шараларды әзірлеу.	«Тәуекел - Ықтималдық - Әсер - Әрекет ету шаралары» кестесі.	25
	5	Жобаны таныстыру	Өзгерістерді енгізу жоспарын дайындау және қорғау	Жобаны таныстыру (сараптама комиссиясының критерийлер	25

			(таныстырылым , шешімдерді дәлелдеу).	бойынша бағалауы: шынайылық, толықтық, логика, инновациялық).	
	6	Қорытынды	Жұмыс қорытындылары бойынша рефлексия: өзгерістер процесіндегі басқарушылық жоспарлаудың күрделілігі мен маңыздылығын талдау.	Өзін-өзі талдау, нәтижелерді ауызша талқылау.	10
	Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 2 сағат 30 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істегенде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Контактілік ақпараттық орталықтың қызметін ұйымдастыру және басқаруда инновациялық технологияларды енгізу тиімділігін бағалау				
Практикалық кезеңді өткізу формалары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу формалары: • Іскерлік ойындар форматындағы практикалық сабақтар • Жобалық топтарда жұмыс • Кейстерді талдау • Талдау нәтижелері мен ұсыныстарды таныстыру • Кері байланыс және топтық пікірталас Өткізу әдістері: • Жобалық әдіс • SWOT-талдау • Тиімділікті бағалау әдістері				

	• Сараптамалық бағалау әдістері • Кейстер әдісі • Деректерді визуализациялау әдістері										
Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Контакт-орталықта енгізілген инновациялық технологияларды талдау 2. Контакт-орталыққа инновациялық технологияларды енгізу тиімділігін бағалау 3. Инновацияларды енгізгеннен кейін бизнес-процестерді жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу 4. Инновациялардың клиенттерге қызмет көрсету сапасына әсерін бағалау 5. Инновацияларды бағалау нәтижелері мен оларды дамыту бойынша ұсыныстарды таныстыру										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	1. Енгізілген технологияларды және олардың қызмет көрсеткіштеріне әсерін талдау. 2. Тиімділікті бағалаудың сандық және сапалық әдістерін (ROI, KPI, қанағаттанушылықты талдау) пайдалану. 3. Цифрлық жаңалықтарға байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтау. 4. Енгізілген технологияларды ескере отырып, процестерді жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу. 5. Контакт-орталықты одан әрі дамыту үшін стратегиялық шешімдерді тұжырымдау. 6. Талдамалық деректерді (дашбордтар, графиктер, есептер) визуализациялауды жүзеге асыру. 7. Талдау нәтижелерін таныстыру және басқарушылық қорытындыларды дәлелдеу										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Контакт-орталыққа инновациялық технологияларды енгізу тиімділігін бағалау Жұмыстың мақсаты: байланыс-орталық қызметіндегі енгізілген инновациялық технологиялардың тиімділігін талдау және бағалау әдістерін меңгеру деңгейін бағалау, жаңалықтардың күшті және әлсіз жақтарын анықтау, негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI, ROI) есептеу және процестерді одан әрі жетілдіру бойынша ұсыныстар дайындау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Шамамен уақыт (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Бастапқы деректерді зерделеу: енгізілген технологияның сипаттамасы (мысалы, жаңа CRM-жүйесі</td><td>Бастапқы ақпарат бойынша тест/сауалнама.</td><td>15</td></tr></table>	Кезең	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Шамамен уақыт (мин)	1	Дайындық	Бастапқы деректерді зерделеу: енгізілген технологияның сипаттамасы (мысалы, жаңа CRM-жүйесі	Бастапқы ақпарат бойынша тест/сауалнама.	15
Кезең	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Шамамен уақыт (мин)							
1	Дайындық	Бастапқы деректерді зерделеу: енгізілген технологияның сипаттамасы (мысалы, жаңа CRM-жүйесі	Бастапқы ақпарат бойынша тест/сауалнама.	15							

			немесе чат-бот), енгізу мақсаттары, күтілетін нәтижелер.		
	2	Аналитикалық	Негізгі көрсеткіштердегі өзгерістер туралы деректерді жинау және талдау (өңдеу уақыты, клиенттердің қанағаттану деңгейі, операторлардың өнімділігі, қателер саны).	KPI есебімен «енгізуге дейін және кейін» кестесі.	35
	3	Тиімділікті есептеу	Экономикалық және ұйымдастырушылық тиімділікті есептеу: ROI, шығындарды азайту, өнімділікті арттыру, қызмет көрсету сапасын арттыру.	Көрсеткіштерді есептеулермен есеп.	30
	4	Ұсыныстарды тұжырымдау	Процестерді оңтайландыру және енгізілген технологияны одан әрі дамыту бойынша ұсыныстарды әзірлеу.	Жазбаша ұсыныстар/есеп.	25
	5	Нәтижелерді визуализациялау және таныстыру	Талдау нәтижелерін көрсету үшін графиктер, кестелер және қысқаша презентация дайындау.	Жобаны таныстыру, критерийлер бойынша бағалау (дәлелдеме, көрнекілік, талдау тереңдігі).	25
	6	Қорытынды	Нәтижелерді талқылау, рефлексия - инновацияны енгізуді объективті бағалауға не көмектесті және не кедергі болды.	Өзін-өзі талдау және топтық пікірталас.	10

	Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 2 сағат 20 минут
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істегенде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау
4-тарау. «Жеке құзыреттерді бағалау»	
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)
Жеке құзыреттерді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Аналитикалық қабілеттер Бағалау нысандары: • Жеке тапсырма; • Аналитикалық есепті қорғау; • Сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: • Байланыс орталығының тиімділік көрсеткіштері бойынша кейс-талдау; • «Орталық проблемаларын диагностикалау» іскерлік ойыны; • Логикалық және аналитикалық ойлауға арналған тесттер (SHL, Watson-Glaser); • Қатысушы дайындаған аналитикалық материалдарды талдау. 2. Тәуекелдерді басқару Бағалау нысандары: • Іскерлік ойын; • Аналитикалық эссе; • Сарапшымен сұхбат. Бағалау әдістері: • Дағдарысқа қарсы жоспарды әзірлеумен «Қызмет көрсету жүйесіндегі ақау» кейсі; • Ахуалдық сұхбат (STAR, BEI); • 360° кері байланыс әдісі; • Басқару шешімінің SWOT-талдауы. 3. Коммуникативтік дағдылар және көшбасшылық қасиеттер Бағалау нысандары:

	• Рөлдік ойын; • Бақылау және сараптамалық бағалау; • Өзін-өзі талдау және қатысушылардан кері байланыс. Бағалау әдістері: • Ассессмент-орталық (рөлдік жаттығулармен бағалау сессиясы); • 360° әдісі (әріптестерді, бағыныстыларды, басшылықты бағалау); • Құзыреттіліктер бойынша сұхбат (BEI); • «Жанжалмен жұмыс» топтық жаттығуы. 4. Ұйымдастырушылық қабілеттер Бағалау нысандары: • Орындалған практикалық тапсырманы талдау; • Чек-парақ бойынша бағалау; • Кейсті орындау кезіндегі бақылау. Бағалау әдістері: • Басқару жағдайын модельдеу (ауысымдарды жоспарлау, KPI бақылау); • Бөлімшенің қызметі бойынша жоспарлар мен есептерді талдау; • «Уақытты және басымдықтарды басқару» тесті (Time Management Test). 5. Клиентке бағдарлану Бағалау нысандары: • Кейстерді талдау; • Топтық талқылау; • Шешімдерді өзін-өзі талдау. Бағалау әдістері: • Түзету әрекеттерін әзірлеумен «Клиент шағымы» кейсі; • «Құпия клиент» бағдарламасының нәтижелерін талдау; • Клиентке бағдарлану бойынша сұхбат; • NPS, CSAT, CES көрсеткіштерін бағалау. 6. Стресске төзімділік Бағалау нысандары: • Мінез-құлықты бақылау; • Жеке сұхбат; • Өзін-өзі есеп беру. Бағалау әдістері: • Уақыт қысымындағы ахуалдық жаттығулар; • Жанжалды жағдайлармен рөлдік ойындар; • Стресске төзімділікке арналған психометриялық тесттер (Холмс-Рей, Hardy Test); • Ассессмент-сессия барысындағы бақылау.
Мамандық шеңберінде бағалауды жүргізуге арналған жеке құзыреттер тізбесі	• аналитикалық қабілеттер, • тәуекелдерді басқару, • коммуникативтік дағдылар және көшбасшылық қасиеттер, • ұйымдастырушылық қабілеттер, • клиентке бағдарлану, • стресске төзімділік
5-тарау. «Бағалау критерийлері»	
Теориялық кезеңді бағалауға	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына қол жеткізген кезде өтті деп есептеледі.

қойылатын талаптар	Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.											
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr><tr><td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr></table>		Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға											
90–100%	өте жақсы											
75–89%	жақсы											
70–74%	қанағаттанарлық											
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)											
Практикалық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Практикалық кезең ең жоғары мүмкін болатын баллдар санының кемінде 70%-ын алған кезде өтті деп есептеледі. Бағалау кезеңдерді, нәтижелерді және үміткердің әрекеттерін сипаттайтын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.											
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr><tr><td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr></table>		Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға											
90–100%	өте жақсы											
75–89%	жақсы											
70–74%	қанағаттанарлық											
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)											
Жеке құзыреттерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылау, сұхбат, іскерлік ойындар және рөлдік тапсырмалар нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 6 негізгі жеке құзыреттің 5-і бойынша оң баға: • аналитикалық қабілеттер, • тәуекелдерді басқару, • коммуникативтік дағдылар және көшбасшылық қасиеттер, • ұйымдастырушылық қабілеттер, • клиентке бағдарлану, • стресске төзімділік											
Жеке құзыреттілікті бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><th>Оң нәтижелер саны</th><th>Құзыреттіліктер бойынша қорытынды</th></tr><tr><td>6-дан 5</td><td>өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)</td></tr><tr><td>5-тен аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr></table>		Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды	6-дан 5	өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)	5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)				
Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды											
6-дан 5	өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)											
5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)											
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды бағасын қалыптастыру сипаттамасы	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптасады: 16. Теориялық кезең - дұрыс жауаптардың кемінде 70% 17. Практикалық кезең - жалпы баллдан кемінде 70% 18. Жеке құзыреттіліктер - кемінде 5 құзыреттілік расталған Біліктілікті тану нәтижесі: <table><tr><th>Барлық кезеңдерден өту шарттары</th><th>Мәртебесі</th></tr><tr><td>Барлық талаптар орындалды</td><td>Тапсырды</td></tr></table>		Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебесі	Барлық талаптар орындалды	Тапсырды						
Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебесі											
Барлық талаптар орындалды	Тапсырды											

	Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады	Тапсырмады	
Біліктілік бағдарламасы бекітілген күні			

**КВАЛИФИКАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА
КӘСІБИ КВАЛИФИКАЦИЯНЫ МОЙЫНДАУ ҮШІН
«КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН ТАЛДАУ ЖӘНЕ БАҚЫЛАУ
ЖӨНІНДЕГІ МАМАН»**

Кәсіби біліктіліктерді мойындау орталығы (КБКМО):

Заңды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіби стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 қыркүйекте № 33483 тіркелген «Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы»;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 тіркелген «Кәсіби біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

Тарау 1. «Жалпы ережелер»

Біліктілік бағдарламасының атауы	«Көрсетілетін қызметтер сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа да ықтимал атауларына рұқсат етіледі: 2413-5-003 Комплаенс жөніндегі маман; 3349-0-009 Сапа жөніндегі әкімші; 2141-4-004 Сапаны бақылау жөніндегі инженер
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - байланыс ілер және байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Пайдаланушылар туралы атаулы жұмыстарды жүргізуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, өзара іс-қимыл тарихын қарауға мүмкіндік беретін өзге де ақпаратты қамтитын пайдаланушылардың деректер базасы; сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік рәсімге қатысушының әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған оның немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы талабын қамтитын өтініштердің бір нысаны; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық деректер базасы; байланыс арнасы – пайдаланушы Байланыс орталығымен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - дербес құрылымдық бөлімше немесе байланыс орталығының құрамына кіретін, өз қызметін қызмет тұтынушыларымен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы өзара іс-қимыл жасау арқылы жүзеге асыратын (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі); байланыс орталығы - кәсіпорындағы мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше, өтініштерді (сұрау салуларды, пікірлерді, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша хабардар етуге жауапты; құпия ақпарат - қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат, егер ақпараттың үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе әлеуетті коммерциялық құндылығы болса, оған заңды негізде еркін қолжетімділік жоқ болса; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; іскерлік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СБШ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы;

	Орталық - колл-орталық және байланыс орталығы; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Коттер - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзінің 8 қадамдық өзгерістер моделімен танымал; Левин - Курт Левиннің (Kurt Lewin) өзгеріс моделі, «еріту – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтиды; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадтық моделі (Waterfall, «сарысу»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - міндеттерді визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарын, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау; PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гант (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, уақыт бойынша міндеттерді орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (сервис деңгейі туралы келісім); АНТ - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен өзара қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)
Көрсетілетін қызметтер сапасын талдау және бақылау жөніндегі маманның кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарттың және КБТО ішкі регламентінің негізінде жүргізіледі	
Кәсіп коды	2421-0-013
Кәсіп атауы	Көрсетілетін қызметтер сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман
Еңбек қызметінің түрі	Клиенттік сервистің сапасын талдауды және бақылауды жүзеге асыру, оның ішінде негізгі көрсеткіштерді мониторингтеу, өтініштерді өңдеуді бағалау, корпоративтік қызмет көрсету стандарттарын сақтау, жанжалды жағдайларды талдау және алдын алу, қызметкерлердің кәсіби құзыреттіліктерін дамыту және қызметтердің сапасын бағалау нәтижелерін ресімдеу.

ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 6-деңгейі
Еңбек функциясы 1	Клиенттердің өтініштерін өңдеу мониторингін жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Мониторингті жүзеге асыру үшін коммуникациялардың әртүрлі арналары бойынша клиенттердің өтініштері жазбаларының іріктемесі
Дағдылар	1) дерекқорларда, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу; Бағалау критерийлері: · пайдаланылатын дерекқорлар мен жүйелерде деректерді іздеуді жүзеге асырады (жауап беру уақыты, нәтижелердің толықтығы); · нақты нәтижелер алу үшін өзекті сүзгілер мен кілт сөздерді қолданады; · бекітілген ақпарат көздерін (білім базалары, CRM, сапаны бақылау жүйелері) пайдаланады; · табылған деректердің дұрыстығы мен өзектілігін қамтамасыз етеді; · құпиялылық талаптарын және ақпаратқа қол жеткізу регламентін сақтайды. 2) клиенттердің өтініштерінің жазбаларынан тақырыптар/топтар/басқа критерийлер бойынша іріктемелер қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · іріктеу параметрлерін дұрыс орнатады (тақырып, күн, арна, оператор, клиент санаты және т.б.); · деректерді сүзу және топтастыру үшін БҚ мүмкіндіктерін пайдаланады; · талдау мақсаттарына сәйкес іріктеме қалыптастырады (сапаны бағалау, трендтерді анықтау, оқыту және т.б.); · қалыптастырылған іріктеменің толықтығы мен өзектілігін тексереді; · іріктеу нәтижелерін белгіленген форматта ресімдейді (есеп, жүктеу, кесте және т.б.). 3) байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуде параметрлер мен формулаларды қолдану; Бағалау критерийлері: · БҚ функционалын дұрыс пайдаланады (KPI есептеу формулалары, салмақтық коэффициенттер, бағалау үлгілері); · өз өкілеттіктері шегінде есептер мен сүзгілердің параметрлерін өзгерте алады; · белгіленген әдістемелер бойынша есептеулердің дәлдігін және деректерді түсіндіруді қамтамасыз етеді; · есептеулердегі дұрыс емес параметрлерді немесе қателерді анықтайды және хабарлайды; · БҚ-ны ішкі нұсқаулықтар мен регламенттерге сәйкес қолданады. 4) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың (операторлардың) қателерін

	дерекқорларда, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу белгілері бойынша жіктеу; Бағалау критерийлері: · қатенің түрін және санатын дұрыс анықтайды (фактілік, процедуралық, коммуникативтік және т.б.); · бекітілген қателер жіктегішін және маңыздылық шкаласын қолданады; · берілген санатты өтініштен алынған мысалдармен дәлелдейді; · жіктеу кезінде объективтілік пен біркелкілікті сақтайды; · бағалау нәтижелерін белгіленген нысанда тіркейді.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · БҚ функционалдық мүмкіндіктері мен негізгі модульдерін (интерфейс, есептер, параметрлер, сүзгілер) біледі; · сапа көрсеткіштерін бағалау және есептеу құралдарының жұмыс істеу қағидаттарын түсінеді; · деректерді жүктеу, түсіру және өңдеу алгоритмдерінде бағдарланады; · жүйедегі деректерге қол жеткізу ережелерін және жаңарту тәртібін біледі. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың (операторлардың) қателерінің клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық белгілері бойынша жіктегіштері; Бағалау критерийлері: · қателер санаттарын (критикалық, маңызды, елеусіз) және олардың клиентке, компанияға және реттеушілерге әсерін біледі; · қатені белгілі бір санатқа жатқызу критерийлерін түсінеді; · қателерді түзету және болдырмау рәсімдерінде бағдарланады; · қателер бойынша эскалация және есептілік регламенттерін біледі. 3) байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары; Бағалау критерийлері: · стандарттардың негізгі ережелерін (мысалы, ISO 18295-1, ISO 9001, ГОСТ Р 53894 және т.б.) біледі; · қызмет көрсету сапасын басқару және клиенттердің қанағаттану қағидаттарын түсінеді; · сапаны талдау және ұсыныстарды әзірлеу кезінде стандарттарды қолданады; · стандарттардың кәсіпорынның ішкі регламенттерімен байланысын түсінеді.
Кәсіби міндет (2-дағды)	Клиенттер мен қашықтан қызмет көрсету мамандары арасындағы дауыстық байланыс арналары арқылы жүзеге асырылған диалогтарды тыңдау

Дағдылар	1) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының нақты әрекеттерін клиенттің өтініш мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті әрекеттермен салыстыру; Бағалау критерийлері: · диалог мазмұны бойынша клиенттің өтініш мақсатын дұрыс анықтайды; · маманның нақты әрекеттері мен оңтайлы қызмет көрсету моделі арасындағы айырмашылықтарды анықтайды; · маманның әрекеттерінің клиент күткеніне сәйкестігі туралы қорытындыларды дәлелді түрде тұжырымдайды; · салыстыру кезінде бекітілген чек-парақтарды немесе бағалау критерийлерін пайдаланады; · объективтілікті сақтайды, субъективті пікірлерге жол бермейді; · клиентпен өзара әрекеттесуді жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша маманның әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалау; Бағалау критерийлері: · ішкі регламенттердің ережелерін (скриптер, қызмет көрсету стандарттары, деректерді өңдеу регламенттері) біледі және қолданады; · заңнама мен реттеушілердің талаптарының сақталуын тексереді (соның ішінде дербес деректерді қорғау, ақпараттандырудың дұрыстығы, қарым-қатынас этикасы бөлігінде); · бұзушылықтар мен ауытқуларды белгіленген нысанда тіркейді; · бағалауды нақты талаптарға сілтемелермен дәлелдейді; · бағалау кезінде бейтараптықты қамтамасыз етеді; · анықталған бұзушылықтарды маңыздылық дәрежесі бойынша дұрыс жіктейді. 3) дерекқорларда, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу; Бағалау критерийлері: · маман әрекеттерінің дұрыстығын тексеру үшін қажетті ақпаратты жедел іздеуді жүзеге асырады; · бекітілген білім базаларын және CRM-жүйелерін пайдаланады; · табылған деректердің өзектілігі мен дұрыстығын тексереді; · ақпаратты іздеу және сүзу құралдарын қолданады; · ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығы талаптарын сақтайды.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері:

	· қоңырауларды тыңдау және бағалауға арналған бағдарламалық қамтамасыз етудің функционалын және интерфейсін біледі; · таңбалау, бағалау және есептерді қалыптастыру функцияларын пайдалана алады; · сапаның негізгі көрсеткіштерін (KPI, CSI, NPS және т.б.) есептеу қағидаттарын түсінеді; · жүйеге деректерді енгізу және сақтау тәртібін біледі. 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат; Бағалау критерийлері: · компанияның өнімдері мен қызметтерінің ассортиментін және негізгі сипаттамаларын біледі; · клиенттерге өнімдер, тарифтер, акциялар бойынша ақпарат беру ережелерін түсінеді; · диалогтардың мазмұнын дұрыс бағалау үшін өнімдер туралы білімдерін қолданады; · өнім желісіндегі өзекті өзгерістерді және білім базасындағы жаңартуларды қадағалайды. 3) байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары; Бағалау критерийлері: · ҚР-да қолданылатын стандарттардың ережелерін біледі; · клиенттік сервистің сапасын қамтамасыз ету қағидаттарын және қызмет көрсету процестеріне қойылатын талаптарды түсінеді; · коммуникациялар сапасын талдау кезінде стандарттардың ережелерін қолданады; · ішкі регламенттерді халықаралық және ұлттық нормалардың талаптарымен салыстыра алады. 4) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері; Бағалау критерийлері: · ҚР заңнамасының тұтынушылардың құқықтарын және қызмет жеткізушінің міндеттерін реттейтін негізгі баптарын біледі; · кәсіпорын мен қызметкерлердің клиенттердің құқықтарын бұзғаны үшін жауапкершілігін түсінеді; · мамандардың әрекеттерінің дұрыстығын бағалау кезінде құқықтық нормаларды қолданады; · дұрыс емес ақпарат беру немесе қызмет көрсетуден бас тарту жағдайларын анықтай алады; · клиенттермен этикалық және заңды қарым-қатынас қағидаттарын сақтайды.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Клиенттер мен қашықтан қызмет көрсету мамандары арасындағы мәтіндік байланыс арналары бойынша хат алмасу процесінде туындайтын хабарлама мәтіндерін қызмет көрсету ережелерін реттейтін жергілікті нормативтік актілерге сәйкестігі тұрғысынан тексеру

Дағдылар	1) дерекқорларда, білім базаларында, мәтіндік байланыс арналары бойынша тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу; Бағалау критерийлері: · білім базасында, CRM немесе чат-платформаларда ақпаратты жедел және нақты іздеуді жүзеге асырады; · мәтіндік хабарламаларды іздеу кезінде сүзгілерді, кілт сөздерді және санаттарды дұрыс қолданады; · бекітілген көздерді (регламенттер, жауап үлгілері, өнім анықтамалықтары) пайдаланады; · табылған ақпараттың өзектілігі мен дұрыстығын тексереді; · дербес деректерді қорғау және хат алмасудың құпиялылығы талаптарын сақтайды. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың қателерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық белгілері бойынша жіктеу; Бағалау критерийлері: · қатенің түрін дұрыс анықтайды (фактілік, коммуникативтік, стилистикалық, процедуралық); · маңыздылық деңгейлері бойынша қателердің бекітілген жіктегішін қолданады; · таңдалған санатты хабарлама мәтіні негізінде дәлелдейді; · қатенің клиент үшін, кәсіпорын үшін және реттеушілердің талаптарына сәйкестігі үшін салдарын бағалайды; · жіктеу нәтижелерін белгіленген нысанда тіркейді (есеп, қате карточкасы және т.б.). 3) орфография және пунктуация ережелеріне сәйкестігін тексеру үшін тексеру бағдарламаларын пайдалану; Бағалау критерийлері: · кірістірілген және сыртқы орфографиялық тексеру құралдарын сенімді пайдаланады; · хабарлама мәтіндеріндегі қателерді анықтайды және түзетеді; · автоматты түзетулердің дұрыстығын тексереді; · жазбаша іскерлік сөйлеу нормаларын және хат алмасудың корпоративтік стилін сақтайды; · мәтінді компания стандарттарының талаптарына сәйкес ресімдейді (сауаттылық, құрылым, сыпайылық, қарым-қатынас тоны).
Білімдер	1) кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы мамандарын бағалау үшін қолданылатын KPI тізбесін біледі (жауаптар сапасы, SLA, реакция жылдамдығы, клиенттің қанағаттануы және т.б.); · коммуникациялар сапасы көрсеткіштерінің бөлімшенің жалпы мақсаттарымен өзара байланысын түсінеді; · мәтіндік өтініштерді бағалау кезінде осы KPI деректерін қолданады;

	· сапаны бағалау нәтижелерін тіркеу және түсіндіру тәртібін біледі. 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат – байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары; Бағалау критерийлері: · компанияның өнімдері, тарифтері, акциялары және қызмет көрсету ережелері туралы өзекті ақпаратты меңгерген; · клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын және сапалы коммуникация қағидаттарын біледі; · ҚР-да қолданылатын стандарттардың талаптарында бағдарланады; · хат алмасу мазмұнын дұрыс бағалау үшін өнімдер мен стандарттар туралы білімдерін қолданады; · хабарлама мәтіндерінің қызмет көрсету сапасына қойылатын ішкі және сыртқы талаптарға сәйкестігін қамтамасыз етеді. 3) орфография және пунктуация ережелері; Бағалау критерийлері: · қазіргі тілдің, орфография мен пунктуацияның нормаларын біледі және қолданады; · күрделі терминдерді, сандық және мекенжай нысандарын жазу ережелерін сақтайды; · сыпайылық және сауатты іскерлік стиль нормаларын пайдаланады; · мәтіндердің белгіленген тілдік стандарттарға сәйкестігін бақылайды; · хабарлама мағынасын бұрмаламай, орфографиялық, пунктуациялық және стилистикалық қателерді анықтайды және түзетеді.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың әрекеттерінің қызмет көрсету ережелерін реттейтін жергілікті нормативтік актілерге сәйкестігін тексеру мақсатында, кейіннен талдау үшін бақылау
Дағдылар	1) бақылау нәтижелерін құжаттау, оның ішінде әрекеттерді сипаттау, анықталған бұзушылықтар, оларды жою бойынша ұсыныстар; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы мамандарын бақылау нәтижелерін белгіленген жүйеде тіркейді (QA-платформа, CRM, электрондық мониторинг нысандары); · оператор әрекеттерінің реттілігін (сәлемдесу, сұранысты нақтылау, ақпарат беру, диалогты аяқтау) бұрмалаусыз және субъективті бағалаусыз көрсетеді; · қызмет көрсету стандарттары мен ішкі рәсімдердің анықталған бұзушылықтарын дұрыс сипаттайды; · бұзушылықтарды жою және клиенттік тәжірибені жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды; · есепті регламентке сәйкес ресімдейді (құрылым, толықтық, мерзімдер);

	· бақылау деректерін өңдеу кезінде құпиялылық және корпоративтік этика талаптарын сақтайды. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың қателерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық белгілері бойынша жіктеу; Бағалау критерийлері: · нақты бақылаулар негізінде қатенің түрін анықтайды (коммуникативтік, процедуралық, фактологиялық, техникалық және т.б.); · байланыс орталығы қателерінің бекітілген жіктегішін және маңыздылық шкаласын (критикалық / маңызды / елеусіз) пайдаланады; · қате санатын ішкі стандарттарға, регламенттерге және өзара әрекеттесу фактілеріне сілтеме жасай отырып дәлелдейді; · қатенің клиентке (қанағаттану, сенім), компанияға (репутациялық тәуекелдер, SLA) әсерін және реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалайды; · жіктеуді сапаны бақылау жүйесінде тіркейді (QA немесе аналогы); · қызметкерлер арасында бағалауға бірыңғай тәсілдерді қамтамасыз етеді. 3) жағдайға байланысты өз ескертулері мен ұсыныстарын ауызша да, жазбаша да тұжырымдау; Бағалау критерийлері: · маманға кері байланысты дұрыс, конструктивті және ынталандыратын нысанда береді; · нақты фактілер мен өтініштер жазбалары негізінде ескертулер мен ұсыныстарды тұжырымдайды; · контекстке байланысты коммуникация форматын таңдайды (ауызша – қоңырауды немесе чатты жеке талдау кезінде, жазбаша – есеп дайындау немесе өтініштер тобын талдау кезінде); · кәсіби лексиканы және іскерлік қарым-қатынас стандарттарын қолданады; · ұсыныстардың түсініктілігі мен практикалық қолданылуын қамтамасыз етеді; · мамандарға құрметті және дамытушылық қарым-қатынасты көрсетеді.
Білім	1) клиенттерге қызмет көрсету ережелерін реттейтін тиісті нормативтік құжаттарды, оның ішінде ішкі нұсқаулықтарды, ережелерді, қызмет көрсету сапасының стандарттарын; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталықтың ішкі регламенттері мен жұмыс стандарттарын біледі (скриптер, жауап үлгілері, коммуникация стандарттары, SLA, өтініштерді өңдеу ережелері); · қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлерін және мониторинг тәртібін түсінеді; · бақылау жүргізу және есептер жасау кезінде жергілікті актілердің талаптарын қолданады;

	· қызмет көрсету стандарттарына өзгерістер енгізу тәртібін біледі; · оператордың әрекеттерін белгіленген нормалармен және рәсімдермен сәйкестендіре алады. 2) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелерін; Бағалау критерийлері: · ҚР заңнамасының тұтынушылардың құқықтарына және дұрыс ақпарат беруге қатысты талаптарын біледі; · байланыс-орталықтың клиентті дұрыс және толық ақпараттандыру үшін жауапкершілігін түсінеді; · бұзушылықтарды талдау кезінде құқықтық нормаларды қолданады (мысалы, қызмет көрсетуден бас тарту, дұрыс емес деректер беру); · клиенттің құқықтарын бұзатын жағдайларды анықтаған кездегі әрекет ету тәртібін біледі; · мамандарға кері байланыс берген кезде этика және заңдылық талаптарын сақтайды. 3) қолданылатын құралдарды, бағдарламалық қамтамасыз етуді және коммуникация арналарын; Бағалау критерийлері: · мониторинг және талдау үшін қолданылатын жүйелердің функционалдық мүмкіндіктерін біледі (CRM, QA, Workforce Management, сөйлесулер мен чаттарды жазу жүйелері); · дауыстық және мәтіндік коммуникация арналарының ерекшеліктерін біледі (телефония, чат, e-mail, мессенджерлер, әлеуметтік желілер); · әр арнадағы сапаны бағалау ерекшеліктерін түсінеді (жауап беру жылдамдығы, хабарлама құрылымы, деректердің дәлдігі, қарым-қатынас мәнері); · бақылауларды тіркеу құралдарын және аналитикалық есептерді дұрыс пайдаланады; · жүйелермен жұмыс істеу кезінде ақпаратты қорғау және техникалық қауіпсіздік регламенттерін сақтайды.
Еңбек функциясы 2	Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың әрекеттерін бағалауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер белгілеген талаптарға сәйкессіздіктерді (қателерді) анықтау
Дағдылар	1) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша маманның нақты әрекеттерін клиенттің өтінішінің мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті әрекеттермен салыстыруды жүргізу; Бағалау критерийлері: · өзара әрекеттесу мазмұны негізінде клиенттің өтінішінің мақсатын анықтайды; · маманның нақты әрекеттері мен клиент мәселесін шешу алгоритмі арасындағы сәйкестікті анықтайды; · берілген деректердің толықтығын және маман жауаптарының дұрыстығын талдайды;

	· маманның клиенттің өтінішінің мақсатына жеткен-жетпегенін анықтайды (мәселені шешу, толық ақпарат беру, дұрыс процесс бойынша бағыттау); · салыстыру нәтижелерін белгіленген жүйеде тіркейді (QA-платформасы, CRM, бағалау нысаны); · қорытындылардың объективтілігі мен дәлелділігін қамтамасыз етеді. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша маманның әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалауды жүргізу; Бағалау критерийлері: · бекітілген қызмет көрсету стандарттарын қолданады (скриптер, чек-парақтар, жауап үлгілері, SLA және т.б.); · рәсімдердің дұрыс орындалуын тексереді: клиентті сәйкестендіру, өтінішті тіркеу, нәтижені ресімдеу; · ішкі регламенттер мен реттеуші органдардың талаптарының бұзылуын анықтайды; · нормативтік құжаттардың нақты тармақтарына сілтеме жасай отырып, сәйкессіздіктерді дәлелдейді; · бағалау нәтижелерін белгіленген талаптарға сәйкес құжаттандырады (есеп нысаны, чек-парақ, QA-жүйесіндегі түсініктемелер); · бағалаулардың бейтараптығы мен біркелкілігін қамтамасыз етеді. 3) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың қателерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық белгілері бойынша жіктеу; Бағалау критерийлері: · қатенің түрін дұрыс анықтайды (фактілік, коммуникативтік, процедуралық, этикалық және т.б.); · бекітілген қателер классификаторын және маңыздылық шкаласын қолданады (критикалық / маңызды / маңызды емес); · қателердің клиент үшін (қызмет көрсету сапасы, қанағаттану), кәсіпорын үшін (репутациялық және қаржылық тәуекелдер) және реттеуші нормаларды сақтау үшін салдарын бағалайды; · нақты өтініштерден мысалдар келтіре отырып, жіктеуді дәлелдейді; · қателерді және жіктеу нәтижелерін белгіленген жүйеде тіркейді (QA немесе CRM); · классификаторды қолдану кезінде дәйектілік пен объективтілікті қамтамасыз етеді.
Білім	1) кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесін және мақсатты мәндерін; Бағалау критерийлері:

	· байланыс-орталықта қолданылатын KPI тізбесін біледі (қызмет көрсету сапасы, өңдеу жылдамдығы, FCR, CSAT, NPS және т.б.); · сапаны бағалау нәтижелері мен жеке тиімділік көрсеткіштері арасындағы өзара байланысты түсінеді; · маманның жұмыс сапасы бойынша қорытынды жасау кезінде KPI деректерін түсіндіре алады; · аналитикалық есептер мен ұсыныстарды дайындау кезінде KPI туралы ақпаратты қолданады; · KPI мақсатты мәндерін қайта қарау және бекіту тәртібін біледі. 2) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелерін; Бағалау критерийлері: · ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңының және оған ілесіп нормативтік актілердің негізгі ережелерін біледі; · заңнаманың клиенттерді ақпараттандыруға, өтініштерді қарауға және қызмет көрсетуге қойылатын талаптарын түсінеді; · мамандардың қателерін анықтау кезінде құқықтық аспектілерді ескереді (мысалы, дұрыс емес деректер беру, қызмет көрсетуден бас тарту, мерзімдерді бұзу); · кәсіпорын мен қызметкерлердің клиент құқықтарын бұзғаны үшін жауапкершілігін біледі; · қызмет көрсету сапасы бойынша ұсыныстар мен есептерді қалыптастыру кезінде құқықтық нормаларды қолданады. 3) байланыс-ақпарат орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді; Бағалау критерийлері: · қолданылатын жүйелердің функционалдық мүмкіндіктерін біледі (QA, CRM, қоңырауларды мониторингтеу, мәтіндік өтініштерді талдау); · бағалауларды тыңдау, талдау және құжаттандыру құралдарын пайдалана алады; · сапа көрсеткіштерін есептеу және көрсету принциптерін түсінеді; · деректерді талдау үшін сүзу, іріктеу және есеп беру функцияларын қолданады; · бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік және құпиялылық регламенттерін сақтайды.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Анықталған қателерді жергілікті нормативтік актілерде белгіленген белгілер бойынша жіктеу
Дағдылар	1) қателерді жіктеу нәтижелерін жергілікті нормативтік актілердің талаптарына сәйкес есептер, кестелер немесе басқа құжаттар түрінде ресімдеу; Бағалау критерийлері:

	· қателерді жіктеу нәтижелерін бекітілген нысанда ресімдейді (есеп, кесте, жиынтық ведомость, қате карточкасы және т.б.); · байланыс-орталықта қабылданған құжаттардың бекітілген форматтары мен үлгілерін пайдаланады; · деректерді толық ұсынуды қамтамасыз етеді (күні, қате түрі, сипаттамасы, маңыздылық дәрежесі, ұсыныстар); · өрістердің дұрыс толтырылуын және ресімдеудің ішкі регламенттерге сәйкестігін тексереді; · есеп беру материалдарын ұсыну мерзімдері мен тәртібін сақтайды; · ұсынылған деректердің дәлдігін, объективтілігін және логикасын қамтамасыз етеді. 2) жергілікті нормативтік актілерден қажетті ақпаратты табу, олардың ережелерін дұрыс түсіндіру және оларды іс жүзінде қолдану; Бағалау критерийлері: · жергілікті нормативтік актілерде (регламенттер, қызмет көрсету стандарттары, нұсқаулықтар, қателер классификаторлары) сенімді түрде бағдарланады; · қателерді жіктеуге қатысты құжаттардың тиісті тармақтарын табады; · актілердің ережелерін мағынасын бұрмаламай, дұрыс түсіндіреді; · нақты жағдайларды және анықталған қателерді талдау кезінде ережелерді іс жүзінде қолданады; · есептерді ресімдеу немесе өз шешімдерін дәлелдеу кезінде құжаттардың нақты тармақтарына сілтеме жасайды; · құжаттың соңғы бекітілген нұсқасын пайдалана отырып, ақпараттың өзектілігін сақтайды. 3) анықталған қателерді жергілікті нормативтік актілерде белгіленген тиісті санаттарға жатқызу үшін жіктеу принциптері мен ережелері туралы білімді қолдану; Бағалау критерийлері: · қателерді жіктеудің бекітілген критерийлері мен белгілерін дәйекті түрде қолданады (түрі, себебі, маңыздылығы, клиентке және бизнес-процеске әсері); · қателерді ішкі классификаторға сәйкес тиісті санаттарға дұрыс жатқызады; · қабылданған шешімдерді өтініштен немесе бақылаудан мысалдармен дәлелдейді; · деректердің салыстырмалылығын қамтамасыз ету үшін жіктеу кезінде бірыңғай тәсілдер мен терминдерді қолданады; · жіктеу нәтижелерінің әріптестермен және сапа бөлімінің басшысымен келісілгендігін қамтамасыз етеді; · классификатор немесе нормативтік талаптар өзгерген кезде білімін уақтылы жаңартады.
Білім	1) жіктеудің жалпы принциптері туралы, мысалы, жүйелеу, топтастыру, санаттау, иерархия; Бағалау критерийлері:

	· ақпаратты жүйелеу мен топтастырудың негізгі принциптерін біледі; · классификаторлар мен иерархиялық құрылымдарды құру логикасын түсінеді; · талдаудың біркелкілігі мен ашықтығын қамтамасыз ету үшін жіктеу принциптерін қолданады; · қызмет көрсету сапасын талдау және басқарушылық шешімдер қабылдау үшін дұрыс жіктеудің маңызын түсінеді; · есеп беру материалдарын қалыптастыру кезінде жіктеу принциптерін қолданады. 2) құжаттардың құрылымын, қателерді сипаттау үшін қолданылатын терминологияны және қателер жіктелетін нақты критерийлерді; Бағалау критерийлері: · қателерді жіктеуге қатысты жергілікті нормативтік актілердің құрылымы мен мазмұнын біледі; · байланыс-орталықта қателер мен бұзушылықтарды сипаттау үшін қабылданған терминологияны меңгерген (мысалы, «коммуникациядағы қате», «деректерді өңдеудегі қате», «процедуралық сәйкессіздік»); · жіктеудің нақты критерийлерін түсінеді (түрі бойынша, маңыздылық дәрежесі бойынша, салдары бойынша, пайда болу жиілігі бойынша және т.б.); · есеп беру нысандарын толтыру кезінде бекітілген терминдер мен критерийлерді қолданады; · QA-жүйелерінде қателердің ішкі кодтауларын және белгілерін дұрыс пайдаланады. 3) қателер қатысты болатын пәндік облысты; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталық қызметінің ерекшеліктерін және қателер туындайтын процестерді біледі (қоңырауларды, чаттарды, өтінімдерді, өтініштерді өңдеу және т.б.); · қателердің клиенттік тәжірибеге, операциялық көрсеткіштерге және компания имиджіне әсерін түсінеді; · қателерді контекст бойынша ажыратады (ақпараттық, техникалық, коммуникативтік, процедуралық және т.б.); · қателердің себептерін талдау және оларды жіктеу кезінде процестер туралы білімді қолданады; · осы қате қатысты кәсіпорынның бизнес-процестерінде бағдарланады (қызмет көрсету, сату, сүйемелдеу, техникалық қолдау және т.б.)
Кәсіби міндет (дағды 3)	Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы дәрежесін бағалауды негіздеу үшін қосымша ақпарат іздеу
Дағдылар	1) қарама-қайшылықтарды, олқылықтарды анықтау және фактілерді растау үшін әртүрлі дереккөздерден ақпарат жинау, жүйелеу және талдау; Бағалау критерийлері: · белгіленген дереккөздерден ақпарат іздейді (білім базалары, CRM, есептер, ішкі регламенттер, клиентпен хат алмасу);

	· табылған деректерді тақырыбы, хронологиясы және дұрыстық дәрежесі бойынша жүйелейді; · клиенттен алынған ақпарат пен жүйе деректері арасындағы сәйкессіздіктер мен қарама-қайшылықтарды анықтайды; · өтініш контекстін және өнім/қызмет ерекшеліктерін ескере отырып, ақпаратты талдайды; · расталған фактілер негізінде дәлелді қорытындылар жасайды; · талдау нәтижелерін құрылымдалған түрде ресімдейді (кесте, аналитикалық жазба, есеп). 2) деректер базаларынан, білім базаларынан, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталықтың ақпараттық жүйелерінде бағдарланады (CRM, білім базасы, QA, есеп беру панельдері); · тиісті ақпаратты жедел табу үшін іздеу құралдарын және сүзгілерді пайдаланады; · табылған деректердің өзектілігі мен толықтығын тексереді; · тексерілмеген немесе ресми емес дереккөздерді қоспағанда, бекітілген ақпарат көздерін пайдаланады; · ақпараттық қауіпсіздік және деректерге қол жеткізу ережелерін сақтайды; · табылған ақпаратты бұрмалаусыз есеп беру құжаттарына енгізеді. 3) ақпарат көздерінің сенімділігін бағалау, біржақтылық пен манипуляцияларды анықтау, сондай-ақ фактілерді тексеру; Бағалау критерийлері: · ақпараттың ресми және бейресми дереккөздерін ажыратады, олардың дұрыстығын бағалайды; · фактілерді бірнеше тәуелсіз дереккөздер арқылы тексереді (ішкі базалар, регламенттер, бейінді бөлімшелерге сұраулар); · ақпараттың субъективтілігі, дәлсіздігі немесе бұрмалану белгілерін анықтайды; · аналитикалық қорытындыларда пайдаланылған дереккөздерді таңдауды дәлелдейді; · деректерді тексеру әдістерін қолданады (салыстыру, айқаспа тексеру, уақытша және мазмұндық логика); · ақпаратты бағалау кезінде объективтілік және бейтараптық принциптерін сақтайды.
Білім	1) клиент сұрағына қатысты нақты саланы, оның ішінде терминологияны, принциптерді және үрдістерді түсіну; Бағалау критерийлері: · клиенттердің байланыс орталығына жүгінетін өнімдерінің, қызметтерінің және процестерінің ерекшеліктерін біледі; · ақпаратты талдау және қорытынды жасау кезінде дұрыс кәсіби терминологияны қолданады; · пәндік саладағы ағымдағы үрдістер мен өзгерістерді (тарифтер, сервистік процестер, қызмет көрсету технологиялары) біледі; · фактілерді түсіндіру және қайшылықтарды анықтау кезінде пәндік сала бойынша білімін қолданады;

	· клиент сұрағының контекстінің шешім сапасын бағалауға әсерін түсінеді. 2) ақпаратты іздеу, өңдеу және бағалау әдістері, оның ішінде ақпарат көздері, деректерді тексеру және тәуекелдерді анықтау әдістері; Бағалау критерийлері: · ақпаратты іздеудің негізгі әдістерін біледі (кілт сөздер, сүзгілер, тегтер, күн және тақырып бойынша); · деректерді сыни талдау және сәйкессіздіктерді анықтау әдістерін меңгерген; · ақпаратты тексеру кезеңдерін түсінеді (көзді тексеру, фактілерді салыстыру, деректерді растау); · тексерілмеген немесе қайшылықты ақпаратты пайдаланумен байланысты тәуекелдерді бағалайды; · деректерді өңдеу әдістерін кәсіпорынның ішкі рәсімдеріне сәйкес қолданады; · қорытындылардың негізділігін растау үшін ақпаратты іздеу және талдау процесін құжаттауды біледі. 3) ақпаратпен жұмыс істеу және шешім қабылдау кезінде маманның мінез-құлқын анықтайтын этикалық принциптер мен стандарттар; Бағалау критерийлері: · деректермен жұмыс істеу кезінде құпиялылық, объективтілік және сенімділік принциптерін сақтайды; · өз бағалауларын растау мақсатында ақпаратты бұрмалауға, біржақтылыққа немесе манипуляцияларға жол бермейді; · әріптестермен және клиенттермен өзара әрекеттесу кезінде корпоративтік және кәсіби этика стандарттарын сақтайды; · ақпаратты дұрыс пайдаланады, оны белгіленген өкілеттіктерден тыс таратуды болдырмайды; · қабылданған шешімдер мен қорытындылар үшін жауапкершілікті көрсетеді; · деректермен жұмыс істеу кезінде клиенттің, кәсіпорынның және реттеушілердің мүдделерін ескереді.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Калибрлеу сессияларына қатысу арқылы клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының өтініштерді өңдеу кезіндегі әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін жетілдіру
Дағдылар	1) ақпаратты талдау, проблемаларды анықтау және шешімдер табу; Бағалау критерийлері: · мамандардың өтініштерін бағалау нәтижелерін жүйелі түрде талдайды (аудио, мәтін, QA есептері); · калибрлеу сессияларына қатысушылар арасындағы бағалау критерийлерін түсіндірудегі айырмашылықтарды анықтайды; · бағалаудағы сәйкессіздіктердің себептерін анықтайды және оларды жою жолдарын ұсынады; · нақты деректерге негізделген логикалық, негізделген қорытындылар жасайды; · сапаны бағалау тәсілдерін біріздендіру үшін ұтымды және іске асырылатын шешімдер ұсынады;

	· аналитикалық ойлауды және қателер, көрсеткіштер мен қызмет көрсету стандарттары арасындағы өзара байланыстарды көру қабілетін көрсетеді. 2) өтініштерді өңдеу және деректерді талдау құралдарын пайдалану; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуін (CRM, QA-жүйелері, сөйлесулерді жазу жүйелері, аналитикалық панельдер) сенімді түрде пайдаланады; · клиенттердің өтініштері бойынша деректерді іріктеу, сүзу және талдау құралдарын меңгерген; · талдау нәтижелерін белгіленген форматтарда дұрыс ресімдейді және сақтайды; · бағалауларды салыстыру, сәйкессіздіктерді визуализациялау және есептер құру үшін жүйелердің функционалдық мүмкіндіктерін пайдаланады; · өтініштермен жұмыс істеу кезінде деректердің құпиялылығы мен қауіпсіздігі талаптарын сақтайды; · калибрлеу сессияларына материалдарды дайындау үшін бағдарламалық құралдарды қолданады. 3) талқылауларға қатысу, өз пікірін білдіру, өз ұстанымын дәлелдеу; Бағалау критерийлері: · калибрлеу сессияларына және командалық талқылауларға белсенді қатысады; · нақты деректерге, мысалдарға және нормативтік құжаттарға сүйене отырып, өз ұстанымын дәлелдейді; · келіспеушілікті дұрыс білдіреді және бағалаудағы айырмашылықтарды сындарлы талқылайды; · әріптестерінің пікірлеріне құрметпен қарайды және қарым-қатынастың кәсіби этикасын сақтайды; · критерийлерді нақтылау, бағалау шкалаларын жақсарту және түсіндірулердің біркелкілігі бойынша ұсыныстар енгізеді; · кәсіби топта консенсусқа және келісілген шешімдерге қол жеткізу қабілетін көрсетеді.
Білім	1) клиент сұраныстарын өңдеудің әртүрлі тәсілдері, оның ішінде өңдеу кезеңдері, қолданылатын құралдар мен деректер базалары; Бағалау критерийлері: · клиенттердің өтініштерін өңдеудің негізгі кезеңдерін біледі (сәлемдесу, сәйкестендіру, шешім қабылдау, аяқтау); · әр кезеңде қандай құралдар мен деректер базалары қолданылатынын түсінеді (CRM, білім базалары, анықтамалық жүйелер); · дауыстық және мәтіндік қызмет көрсету процестерін біледі; · әртүрлі арналар бойынша коммуникация ерекшеліктерін біледі (телефон, чат, e-mail, әлеуметтік желілер); · маманның әрекеттерін бағалау кезінде клиентпен өзара әрекеттесу ерекшеліктерін ескереді;

	- бағалау әдістерін жетілдіру бойынша ұсыныстар қалыптастыру кезінде қызмет көрсету процесі туралы білімін қолданады. 2) маманның жұмысы бағаланатын критерийлер; Бағалау критерийлері: - кәсіпорында бекітілген қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлерін біледі (дәлдік, толықтық, клиентке бағдарлану, сценарийді сақтау, коммуникацияның дұрыстығы және т.б.); - критерийлердің негізгі тиімділік көрсеткіштерімен (KPI, SLA, CSI, FCR) өзара байланысын түсінеді; - өтініштерді тыңдау және бағалау кезінде критерийлерді біркелкі қолданады; - қателерді түрлері бойынша ажыратады (сыни, сыни емес, процедуралық, коммуникативті және т.б.); - критерийлердің маманды бағалаудың қорытынды балына қалай әсер ететінін біледі; - екіұштылықтарды анықтаған кезде критерийлерді түзетулер немесе нақтылаулар ұсынады. 3) маманның жұмысы бағытталған нақты мақсатты көрсеткіштер; Бағалау критерийлері: - негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесін және мәндерін біледі (мысалы: қызмет көрсету сапасы, өтінішті өңдеудің орташа уақыты, сценарийді сақтау, клиенттің қанағаттану индексі); - бағалау нәтижелерінің жеке және командалық көрсеткіштерге әсерін түсінеді; - бағалау критерийлерін белгіленген мақсатты деңгейлермен сәйкестендіреді; - бағалау тәсілдерін түзету бойынша шешімдерді негіздеу үшін KPI туралы деректерді пайдаланады; - бағалау әдістері мен ережелерін талқылау кезінде кәсіпорынның мақсаттарына бағдарланады; - қызмет көрсету сапасы, клиенттік тәжірибе және байланыс орталығының операциялық тиімділігі арасындағы байланысты түсінуді көрсетеді.
Қосымша еңбек функциясы 1	Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресмилендіру
Кәсіби міндет (1-дағды)	Кәсіпорындағы ішкі стандарттар талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша есеп дайындау
Дағдылар	1) кәсіпорындағы ішкі стандарттар талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша құжаттаманы жүргізу және есептілікті дайындау; Бағалау критерийлері: - белгіленген есептілік нысандарын дұрыс толтырады (QA-жүйесінде, CRM, Excel, Power BI, BI-құралдарында және т.б.); - ұсынылған деректердің толықтығы мен дұрыстығын қамтамасыз етеді, қайталау мен бұрмалауды болдырмайды;

	· мониторинг нәтижелерін өтініштер түрлері, коммуникация арналары, қызметкерлер және уақыт кезеңдері бойынша жүйелейді; · бекітілген форматтау және визуализация стандарттарын қолданады (кестелер, графиктер, диаграммалар, дашбордтар); · деректерді өңдеуді жеделдету және дәлдігін арттыру үшін автоматтандырылған құралдарды (соның ішінде сөйлеу және мәтін талдау ИИ-жүйелерін) пайдаланады; · есептілікті жүргізу кезінде құпиялылық талаптарын сақтайды. 2) мониторинг нәтижелері негізінде қорытындылар мен ұсыныстар жасау; Бағалау критерийлері: · сенімді деректерге және аналитикалық бақылаулар нәтижелеріне негізделген қорытындылар жасайды; · мамандар жұмысындағы негізгі үрдістер мен проблемалық аймақтар бойынша ақпаратты қорытындылайды; · қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша нақты ұсыныстар береді (мысалы, қосымша оқыту қажеттілігі, скрипттерді түзету, рәсімдерді оңтайландыру); · қорытындыларды негіздеу үшін деректерді автоматты талдау нәтижелерін (ИИ-құралдары, транскрипциялар, өтініштерді семантикалық талдау) пайдаланады; · нәтижелерді түсіндіру кезінде аналитикалық тәсілді және себеп-салдарлық логиканы көрсетеді; · қорытындыларды басшылық пен қызметкерлерге бейімделген, түсінікті, құрылымдалған түрде ресімдейді. 3) әрбір маман, мамандар тобы үшін сапа мониторингінің нәтижелері бойынша есеп жасау; Бағалау критерийлері: · белгіленген форматтар бойынша жеке және топтық есептерді қалыптастырады; · нәтижелерді қызметкерлер санаттары бойынша дұрыс бөледі (ауысымдар, командалар, қызмет көрсету бағыттары бойынша); · көрсеткіштер динамикасының визуализациясын қамтамасыз етеді (графиктер, индекстер, салыстырмалы кестелер); · есептерді қалыптастыруды автоматтандыру үшін BI-құралдарын немесе ИИ-платформаларын пайдаланады; · есептерді ішкі стандарттар мен регламенттерде белгіленген мерзімде ұсынады; · есептерде сандық қана емес, сонымен қатар сапалық көрсеткіштерді де көрсетеді (қанағаттану индексі, қателер, стандарттарға сәйкестік деңгейі).
Білім	1) мониторинг нәтижелері бойынша есептерді құрастыруды реттейтін ұйым стандарттары; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсету сапасы бойынша есептілікке қатысты кәсіпорынның ішкі стандарттарын біледі (нысандары, мерзімдері, құрылымы, жауапкершілігі);

	· басқарудың әртүрлі деңгейлері үшін есеп беру нысандарын біріздендіру принциптерін түсінеді; · есептерді құрастыру және деректерді визуализациялау кезінде стандарттар талаптарын қолданады; · есептерді келісу және бекіту тәртібін біледі; · автоматтандырылған есептілік жүйелерін және ИИ-аналитиканы пайдалану бойынша ұйым саясатын біледі. 2) кәсіпорындағы ішкі стандарттар талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелерін өңдеуге қойылатын талаптар; Бағалау критерийлері: · мониторинг деректерін өңдеу және сақтау принциптерін біледі (соның ішінде ИИ-құралдарын пайдаланған кезде); · деректердің дәлдігі, объективтілігі және қайталану мүмкіндігі стандарттарын сақтайды; · қателерді түзету және мониторинг деректерін жаңарту регламентін біледі; · сөйлеу және мәтінді талдаудың автоматты жүйелерін пайдалану арқылы алынған нәтижелерді тексеру рәсімдерін біледі; · нәтижелерді өңдеу кезінде қызметкерлер мен клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын ескереді. 3) мониторинг нәтижелері бойынша есептерді ресімдеу жөніндегі нормативтік құжаттама; Бағалау критерийлері: · есептерді дайындау бойынша нормативтік құжаттарды (жергілікті регламенттер, компания стандарттары, QA нұсқаулықтары) біледі; · мәтіндік, кестелік және визуалды есептерді ресімдеу ережелерін меңгерген; · байланыс орталығында қолданылатын біріздендірілген терминология мен белгілерді пайдаланады; · басқарудың әртүрлі деңгейлері үшін есептерді ұсыну форматтарын біледі (жеке, жиынтық, стратегиялық); · есептілікті автоматтандыру мен цифрландырудың заманауи тәсілдерін қолданады (ИИ-деректерді түсіндіру, автоесептер, интерактивті панельдер).
Кәсіби міндет (2-дағды)	Бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына мониторинг нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс беру
Дағдылар	1) бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына мониторинг нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс беру үшін сессиялар өткізу; Бағалау критерийлері: · жазбаша кері байланысты компанияның белгіленген форматтары мен стандарттарына сәйкес дайындайды; · мониторинг нәтижелерін сындарлы, бейтарап және кәсіби түрде ұсынады; · қойылған бағалардың себептерін фактілерге және өтініштер жазбаларына сүйене отырып, дұрыс түсіндіреді; · субъективті пікірлерден аулақ бола отырып, қорытындыларды дәлелдеу қабілетін көрсетеді;

	· нақты маманға немесе командаға бейімделген қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар жасайды; · кері байланыс сессияларын белгіленген мерзімде өткізеді, барлық мүдделі тараптардың қатысуын қамтамасыз етеді; · қорытындыларды дәлелдеу кезінде сапаны бақылаудың автоматтандырылған жүйелерінің нәтижелерін (соның ішінде сөйлеу және мәтін талдау ИИ-құралдарын) пайдаланады; · сессия нәтижелерін есеп беру жүйесінде тіркейді (CRM, QA-платформа, ішкі портал). 2) іскерлік хат алмасу нысандары мен әдістерін пайдалана отырып, құжаттаманы ресімдеу; Бағалау критерийлері: · жазбаша хабарламаларды, есептерді, ұсыныстарды және түсініктемелерді корпоративтік стиль мен регламенттер талаптарына сәйкес ресімдейді; · кері байланысты тіркеу үшін бекітілген үлгілер мен нысандарды пайдаланады (QA-нысандары, қызметтік жазбалар, бөлім басшыларына хаттар); · іскерлік хат алмасу нормаларын сақтайды (сауаттылық, сыпайылық, тұжырымдардың айқындығы, эмоционалды боялған сөздердің болмауы); · ақпаратты нақты құрылымдайды: бақылаулар сипаттамасы → қорытындылар → ұсыныстар; · қызметкерлермен өзара әрекеттесу нәтижелерін дұрыс құжаттауды қамтамасыз етеді (күні, қатысушылар, қорытындылар); · электрондық құжат айналымы жүйелерін және автоматтандырылған құралдарды (соның ішінде стиль мен орфографияны тексеруге арналған ИИ-көмекшілерді) пайдаланады. 3) ұйымдағы бар коммуникация арналарын пайдалану; Бағалау критерийлері: · корпоративтік байланыс арналарын меңгерген (электрондық пошта, ішкі порталдар, мессенджерлер, QA-платформалар, CRM-жүйелері); · кері байланыстың мақсатына және алушысына (маман, басшы, HR, оқыту) байланысты оңтайлы коммуникация арнасын таңдайды; · корпоративтік коммуникация ережелерін сақтайды - ресмилік, құпиялылық, хабарлама құрылымы; · мониторинг нәтижелерін ұсынады және адресаттардан кері байланыс алады; · дербес деректерді қамтитын ақпаратты беру үшін қорғалған арналарды пайдаланады; · кері байланысты жеткізуді автоматтандыру үшін ИИ құралдарын (чат-боттар, корпоративтік көмекшілер, автохабарлама жүйелері) қолданады; · адресаттардың нәтижелермен танысқанын алуды және растауды қадағалайды.

Білім	1) байланыстық ақпараттық орталықта қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді сапаны бақылау үшін; Бағалау критерийлері: - қолданылатын сапаны бақылау жүйелерінің функционалдық мүмкіндіктерін біледі (QA-платформалар, CRM, speech/text analytics, call-recording, BI-құралдар); - сөйлеуді, мәтіндік хабарламаларды және клиенттік өтініштерді талдау модульдерімен жұмыс істей алады, оның ішінде жасанды интеллект элементтерімен (эмоцияларды тану, тақырыптарды анықтау, автотранскрипция); - жүйеде мониторинг нәтижелерін тіркеу және сақтау тәртібін түсінеді; - есептер мен маманды бағалау карточкаларының қалай қалыптасатынын біледі; - жазбаша кері байланыс қалыптастыру және нәтижелерді құжаттау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді қолданады; - сапаны бақылау жүйелерінде жұмыс істеу кезінде ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығы негіздерін меңгерген. 2) ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндерін; Бағалау критерийлері: - негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) және қызмет көрсету сапасын (CSI, FCR, АНТ, C-SAT, QA Score және т.б.) біледі; - мониторинг нәтижелері мен тиімділік көрсеткіштері арасындағы өзара байланысты түсінеді; - кері байланыс дайындау кезінде KPI-дің жеке және топтық мәндерін дұрыс түсіндіреді; - мамандарға және олардың басшыларына ұсыныстарды тұжырымдау кезінде көрсеткіштер деректерін пайдаланады; - компанияның ішкі стандарттарымен белгіленген KPI-дің мақсатты мәндерін біледі; - нәтижелерді талдау кезінде объективті факторлардың (жүктеме, өтініштер түрі, коммуникация арнасы) әсерін ескереді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы әдістемелік құжаттардың, ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі ережелерін; Бағалау критерийлері: - клиенттік қызмет көрсету бөлігіндегі ұлттық және халықаралық стандарттардың қағидалары мен талаптарын біледі; - байланыс-орталықтарда сапаны бақылау жүйелерін ұйымдастыруға арналған әдістемелік тәсілдерді түсінеді; - нәтижелердің объективтілігін қамтамасыз ету үшін қолданылатын бағалау және калибрлеу рәсімдерінде бағдарланады;

	· жазбаша кері байланыс және есептік материалдарды дайындау кезінде стандарттардың талаптарын ескереді; · халықаралық сапа стандарттарына бейімделген корпоративтік регламенттерді біледі; · бағалау нәтижелерінің ашықтық, сенімділік және қайталанғыштық қағидаларын сақтайды. 4) ұйымдағы коммуникация арналарын және олар бойынша жұмыс тәртібін; Бағалау критерийлері: · ұйымда қолданылатын коммуникация арналарының тізбесі мен мақсатын біледі (электрондық пошта, корпоративтік мессенджерлер, CRM-түсініктемелер, ішкі порталдар, QA-жүйелер); · әрбір арна бойынша корпоративтік қарым-қатынас және құжат айналымы ережелерін түсінеді және сақтайды; · қызметтік ақпаратты, оның ішінде кері байланыс пен сапа бойынша есептерді келісу, беру және сақтау тәртібін біледі; · ақпараттың мәртебесіне, шұғылдығына және мазмұнына байланысты тиісті коммуникация арнасын пайдаланады; · кері байланысты беру кезінде құпиялылық және дербес деректерді қорғау талаптарын сақтайды; · коммуникациялардың тиімділігін арттыру үшін заманауи цифрлық және ЖИ-құралдарды (автоматтандырылған хабарламалар, чат-боттар, ішкі ассистенттер) қолданады.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Мониторингке ұшыраған әрбір өтініштің және әрбір маманның бағасын белгіленген ережелерге сәйкес бағалауды негіздеумен есептеу
Дағдылар	1) өтінішті мониторингтеу нәтижелерін бағалауды есептеудің белгіленген ережелерін қолдану; Бағалау критерийлері: · ішкі регламенттерде бекітілген бекітілген формулалар мен бағалау шкалаларын біледі және дәйекті түрде қолданады; · әрбір өтініш бойынша (дауыстық, мәтіндік, чат, өтінім және т.б.) қорытынды бағаны дұрыс есептейді; · критерийлер үшін бекітілген салмақтық коэффициенттерді пайдаланады (мысалы: шешімнің толықтығы, коммуникацияның дұрыстығы, рәсімді сақтау); · есептеулердің ашықтығын және қайталанғыштығын қамтамасыз етеді - нәтижелерді тексеруге және растауға болады; · қойылған бағаны өтініштің нақты үзінділеріне және бағалау критерийлеріне сілтеме жасай отырып дәлелдейді; · есептеулерді автоматтандыру үшін мамандандырылған БҚ (QA-жүйелер, CRM, Excel, Power BI, ЖИ-аналитикалық құралдар) пайдаланады; · ақпаратты енгізу және сақтау кезінде деректердің құпиялылығы мен тұтастығы талаптарын сақтайды. 2) жеке маман үшін клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасының жиынтық бағасын есептеу; Бағалау критерийлері:

	· бекітілген өтініштер іріктемесі негізінде маманның жиынтық бағасын қалыптастырады; · жеке бағаларды орташалау немесе агрегаттау алгоритмін дұрыс қолданады; · ерекшеліктер мен түзетулерді ескереді (мысалы, тесттік өтініштер, маманның жауапкершілік аймағынан тыс өтініштер); · кезең ішіндегі маманның сапа көрсеткіштерінің динамикасын талдайды; · есептеуді автоматтандыру құралдарын пайдаланады (BI-жүйелер, QA-платформалар, ЖИ-аналитика); · есептеуді құжаттайды және растайтын деректерді сақтайды (есеп, өтініштерге сілтеме, мониторинг карточкасы); · қорытынды нәтижені бекітпес бұрын формулалар мен деректердің дұрыстығын тексереді. 3) өтініштерді мониторингтеу үшін мақсатты топтарды анықтау; Бағалау критерийлері: · мониторинг үшін өтініштер іріктемесін іріктеу критерийлерін біледі (клиент түрі, өнім, арна, кезең, қызметкердің жаңалығы және т.б. бойынша); · бақылауды қажет ететін өтініштердің басым санаттарын анықтайды (қайталанатын, жанжалды, VIP, шағымдармен және т.б.); · тәуекел аймақтарын анықтау және мониторинг фокусын белгілеу үшін аналитикалық құралдарды (ЖИ қоса) пайдаланады; · бағалаудың репрезентативтілігін қамтамасыз ететін теңгерімді іріктемені қалыптастырады; · іріктеме бойынша қабылданған шешімдерді және іріктеу критерийлерінің негіздемесін құжаттайды; · іріктеме құрамын сапа бөлімінің басшысымен немесе мониторинг тапсырыс берушісімен келіседі; · операциялық жүктеме немесе бизнестің басымдықтары өзгерген кезде мониторинг жоспарын түзетіп отырады.
Білім	1) калибрлеу сессияларын өткізу рәсімдері бойынша байланысiлік ақпараттық орталықтарды басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негiзгi талаптарын; Бағалау критерийлері: · бағалау және калибрлеу рәсімдері бөлігіндегі ұлттық және халықаралық стандарттардың талаптарын біледі; · қызмет көрсету сапасын бағалаудың біркелкілігі мен объективтілік қағидаларын түсінеді; · калибрлеу сессияларын өткізу тәртібін, оның ішінде мерзімділігін, қатысушылар құрамын, мақсаттарын және әдіснамасын біледі; · бағаларды есептеу және растау кезінде калибрлеу қағидаларын қолданады; · өз бағаларының сапа бөліміндегі әріптестерімен келісілгендігін қамтамасыз етеді;

	· қойылған баллдарды негіздеуге стандартталған тәсілдерді пайдаланады. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсету сапасын бағалаудың негізгі әдістерін біледі (чек-парақтар, шкалалар, аналитикалық модельдер, сценарийлер бойынша бағалау); · бағалау критерийлерін түсіндіру ережелерін меңгерген (ақпараттың дәлдігі, коммуникативтік мәдениет, регламенттерді сақтау және т.б.); · критикалық және критикалық емес қателер арасындағы айырмашылықты біледі; · өтініштерді бағалау кезінде бірыңғай қағидалар мен шкалаларды қолданады; · бастапқы деректерді талдау әдістемелерінде бағдарланады (дыбыс жазбалары, чаттар, өтініштер); · қателерді, эмоцияларды немесе кілт сөздерді автоматты түрде анықтау үшін ЖИ-құралдарды пайдаланады, нәтижелерді дұрыс түсіндіреді. 3) мониторинг нәтижелерін цифрландыру ережелерін; Бағалау критерийлері: · мониторинг нәтижелерін аналитикалық нысандардан цифрлық есепке алу жүйелеріне (QA-платформалар, BI-панельдер, CRM) тасымалдау тәртібін біледі; · деректердің құрылымына, форматына және өлшем бірліктеріне қойылатын талаптарды түсінеді; · енгізілген деректердің дұрыстығын тексеру әдістерін меңгерген (формулаларды бақылау, автоматты салыстырулар); · мониторинг барысында алынған деректерді сақтау және қорғау стандарттарын сақтайды; · деректерді цифрландыру және тексеру үшін заманауи цифрлық құралдарды (ЖИ-сөйлеу және мәтінді тану жүйелері, auto-tagging, sentiment analysis) пайдаланады; · мониторинг нәтижелеріне енгізілген өзгерістер мен түзетулерді себептерін көрсете отырып құжаттайды.
Қосымша еңбек функциясы 2	Клиенттердің өтініштерін мониторингтеу процесін жетілдіру бойынша ұсыныстар дайындау
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттердің өтініштерін мониторингтеу процесін жетілдіру үшін деректерді талдау
Дағдылар	1) деректер базаларында, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу; Бағалау критерийлері: · корпоративтік білім базаларында, CRM және аналитикалық жүйелерде бағдарланады; · қажетті ақпаратты алу үшін сүзгілерді, іздеу сұрауларын және тегтерді пайдаланады;

	· талдауды жеделдету үшін мамандандырылған құралдарды (ЖИ-іздеу және деректерді автоматты жіктеуді қоса) қолданады; · табылған деректердің дұрыстығын және олардың өзектілігін тексереді; · табылған ақпаратты кейінгі талдау үшін сақтайды және құжаттайды; · ішкі базалармен жұмыс істеу кезінде ақпараттық қауіпсіздік ережелерін сақтайды. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың қателерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық белгілері бойынша жіктеу; Бағалау критерийлері: · қатенің санатын дұрыс анықтайды (критикалық, критикалық емес, рәсімдік, коммуникативтік және т.б.); · анықталған қателерді жергілікті нормативтік актілерде белгіленген жіктеумен сәйкестендіреді; · қатенің клиенттің қанағаттануына, компанияның беделіне және реттеуші талаптарды сақтауға әсерін ескереді; · жүйелі тәсілді қолданады - үрдістерді анықтау үшін қателерді топтастырады; · қателерді автоматты түрде санаттау және талдау үшін бағдарламалық құралдарды пайдаланады; · ішкі стандарттар мен мысалдарға сілтеме жасай отырып, жіктеуді дәлелдейді. 3) шешімдер нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асырумен байланысты тәуекелдерді бағалау; Бағалау критерийлері: · қайталанатын қателердің себептерін талдайды және мониторинг процесін жақсарту бағыттарын анықтайды; · түзету іс-әрекеттерінің негізделген нұсқаларын ұсынады; · ұсыныстарды іске асыру кезінде ықтимал тәуекелдерді (репутациялық, операциялық, технологиялық, құқықтық) бағалайды; · тәуекелдерді талдаудың базалық әдістерін қолданады (SWOT, FMEA, тәуекелдер матрицасы); · шешімдерді негіздеу үшін мониторинг деректерін және аналитикалық есептерді пайдаланады; · ұсыныстардың байланыс-орталықтың KPI-іне және клиенттік тәжірибеге әсерін ескереді. 4) қызметтің сапасын бақылау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · сапаны бақылаудың және қызмет көрсетуді бағалаудың бекітілген әдістемелерін қолданады; · чек-парақтарды, стандарттарды, салмақ жүйелерін және бағалау нысандарын пайдаланады; · сандық және сапалық көрсеткіштерді дұрыс түсіндіреді;

	· нәтижелерді ұсыну үшін деректерді визуализациялау әдістерін (диаграммалар, графиктер, жылу карталары) меңгерген; · үлкен көлемдегі деректерді өңдеу үшін автоматтандыру және ЖИ-аналитика құралдарын қолданады; · аналитикалық міндеттерді орындау кезінде тәсілдің біркелкілігін қамтамасыз етеді. 5) байланысілік ақпараттық орталықтың стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштердің динамикасын қадағалайды (KPI, NPS, CSAT, FCR, QA Score және т.б.); · процестердегі, скрипттердегі және қызмет көрсету стратегиясындағы өзгерістердің мониторинг сапасына әсерін анықтайды; · операциялық қызметтегі өзгерістер мен мониторинг нәтижелері арасындағы корреляцияларды анықтайды; · аналитикалық панельдер мен есеп беру жүйелерін пайдаланады (Power BI, Tableau, QA Dashboards, CRM Analytics); · сапаны бақылау процестерін түзету қажеттілігі туралы негізделген қорытындылар жасайды; · орталықтың стратегиясына сәйкес мониторинг әдістемесін жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды.
Білім	1) кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндерін; Бағалау критерийлері: · операторлар мен командаларды бағалау үшін қолданылатын KPI құрамын біледі; · мониторинг нәтижелері мен жеке тиімділік көрсеткіштері арасындағы өзара байланысты түсінеді; · көрсеткіштердің ауытқуларын түсіндіреді және даму аймақтарын анықтайды; · мақсатты KPI-ге байланысты мониторинг жоспарлары мен басымдықтарын түзету әдістерін біледі. 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы ақпаратты; Бағалау критерийлері: · өнімдер мен қызметтер желісін, олардың сипаттамаларын және клиенттердің типтік өтініштерін біледі; · өнімнің қандай ерекшеліктері өзара әрекеттесу сипатына және сапаны бағалауға әсер ететінін түсінеді; · қателерді талдау және ұсыныстарды қалыптастыру кезінде өнімнің ерекшеліктерін ескереді; · корпоративтік дереккөздерден өнімдер туралы өзекті деректерді пайдаланады. 3) байланысілік ақпараттық орталықтарды басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптарын; Бағалау критерийлері:

	· стандарттардың қағидаларын және олардың сапа процестеріне әсерін біледі; · клиенттік қызмет көрсетуді бағалау және жақсарту талаптарында бағдарланады; · талдау мен есептілікте стандартталған тәсілдердің элементтерін қолданады; · мониторингті жетілдіру бойынша ұсыныстардың белгіленген стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз етеді. 4) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелерін; Бағалау критерийлері: · клиенттердің құқықтарын қорғау туралы заңнаманың негізгі ережелерін біледі; · қандай қателер тұтынушылардың құқықтарын бұзуға әкелуі мүмкін екенін түсінеді; · мониторинг деректерін талдау кезінде реттеушілердің талаптарын ескереді; · аналитикалық материалдар мен ұсыныстарды дайындау кезінде нормативтік актілерге дұрыс сілтеме жасайды. 5) Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасын; Бағалау критерийлері: · «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» заңның қағидалары мен нормаларын біледі; · өтініштерді талдау кезінде деректерді жекелендіру талаптарын сақтайды; · клиенттер мен қызметкерлердің дербес деректерін қамтитын ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді; · ЖИ-аналитикамен және цифрлық жүйелермен жұмыс істеу кезінде деректерді сақтау мен берудің қауіпсіз әдістерін қолданады. 6) Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасын; Бағалау критерийлері: · «Ақпараттандыру туралы» заңнаманың негіздерін және ақпараттық жүйелерді пайдалануға қойылатын талаптарды біледі; · ЖИ және автоматтандырылған мониторинг құралдарын қолдану кезінде құқықтық нормаларды ескереді; · белгіленген құқықтық өріс шеңберінде цифрлық платформаларды дұрыс пайдалануды қамтамасыз етеді; · АҚТ-ортада деректерді сақтау, өңдеу және берумен байланысты тәуекелдерді ескереді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді

Бейресми білім тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауы бар, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда жол беріледі
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	
Еңбек функциясы 2	Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың әрекеттерін бағалау
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік құқықтық актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді (қателерді) анықтау
Дағдылар	1) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі маманның нақты әрекеттерін клиенттің өтініші мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті әрекеттермен салыстыруды жүргізу; Бағалау критерийлері: · өзара әрекеттесу мазмұны негізінде клиенттің өтінішінің мақсатын анықтайды; · маманның нақты әрекеттері мен клиенттік мәселені шешу алгоритмі арасындағы сәйкестікті анықтайды; · ұсынылған деректердің толықтығын және маман жауаптарының дұрыстығын талдайды; · маман клиенттің өтінішінің мақсатына жеткенін анықтайды (мәселені шешу, толық ақпарат беру, дұрыс процесс бойынша бағыттау); · салыстыру нәтижелерін белгіленген жүйеде тіркейді (QA-платформа, CRM, бағалау нысаны); · қорытындылардың объективтілігі мен дәлелділігін қамтамасыз етеді. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі маманның әрекеттерінің жергілікті нормативтік құқықтық актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалауды жүргізу; Бағалау критерийлері: · бекітілген қызмет көрсету стандарттарын қолданады (скрипттер, чек-парақтар, жауап үлгілері, SLA және т.б.); · рәсімдердің дұрыс орындалуын тексереді: клиентті сәйкестендіру, өтінішті тіркеу, нәтижені ресімдеу; · ішкі регламенттер мен реттеуші органдардың талаптарының бұзылуын анықтайды; · нормативтік құжаттардың нақты тармақтарына сілтеме жасай отырып, сәйкессіздіктерді дәлелдейді; · бағалау нәтижелерін белгіленген талаптарға сәйкес құжаттайды (есеп нысаны, чек-парақ, QA-жүйедегі түсініктемелер); · бағалаудың бейтараптығы мен біркелкілігін қамтамасыз етеді.

	3) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардың қателерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық белгілері бойынша жіктеу; Бағалау критерийлері: · қате түрін дұрыс анықтайды (фактологиялық, коммуникативтік, процедуралық, этикалық және т.б.); · бекітілген қателер классификаторын және маңыздылық шкаласын қолданады (критикалық / маңызды / маңызсыз); · қателердің клиент үшін (қызмет көрсету сапасы, қанағаттану), кәсіпорын үшін (беделдік және қаржылық тәуекелдер) және реттеуші нормаларды сақтау үшін салдарын бағалайды; · жіктеуді нақты өтініштерден алынған мысалдармен дәлелдейді; · қателерді және жіктеу нәтижелерін белгіленген жүйеде тіркейді (QA немесе CRM); классификаторды қолдану кезінде дәйектілік пен объективтілікті қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталықта қолданылатын KPI тізбесін біледі (қызмет көрсету сапасы, өңдеу жылдамдығы, FCR, CSAT, NPS және т.б.); · сапаны бағалау нәтижелері мен жеке тиімділік көрсеткіштері арасындағы өзара байланысты түсінеді; · маман жұмысының сапасы бойынша қорытынды жасау кезінде KPI деректерін түсіндіре біледі; · аналитикалық есептер мен ұсыныстарды дайындау кезінде KPI туралы ақпаратты қолданады; · KPI мақсатты мәндерін қайта қарау және бекіту тәртібін біледі. 2) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері; Бағалау критерийлері: · ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңының және ілеспе нормативтік актілердің негізгі ережелерін біледі; · заңнаманың клиенттерді ақпараттандыруға, өтініштерді қарауға және қызмет көрсетуге қойылатын талаптарын түсінеді; · мамандардың қателерін анықтау кезінде құқықтық аспектілерді ескереді (мысалы, дұрыс емес деректерді беру, қызмет көрсетуден бас тарту, мерзімдерді бұзу); · кәсіпорынның және қызметкерлердің клиент құқықтарын бұзғаны үшін жауапкершілігін біледі; · қызмет көрсету сапасы бойынша ұсыныстар мен есептерді қалыптастыру кезінде құқықтық нормаларды қолданады.

	3) байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · қолданылатын жүйелердің функционалдық мүмкіндіктерін біледі (QA, CRM, қоңырауларды бақылау, мәтіндік өтініштерді талдау); · бағалауды тыңдау, талдау және құжаттау құралдарын пайдалана біледі; · сапа көрсеткіштерін есептеу және көрсету қағидаттарын түсінеді; · деректерді талдау үшін сүзу, іріктеу және есеп беру функцияларын қолданады; бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік және құпиялылық регламенттерін сақтайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білім тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауы бар, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Бейресми білім тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-кеңес беру қызметі саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс істеу, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қолжетімді ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 2	Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың әрекеттерін бағалауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 2)	Анықталған қателерді жергілікті нормативтік актілерде белгіленген белгілер бойынша жіктеу
Дағдылар	1) қателерді жіктеу нәтижелерін жергілікті нормативтік актілердің талаптарына сәйкес есептер, кестелер немесе басқа құжаттар түрінде ресімдеу; Бағалау критерийлері: · қателерді жіктеу нәтижелерін бекітілген нысанда (есеп, кесте, жиынтық ведомость, қате картасы және т.б.) ресімдейді;

	· байланыс-орталықта қабылданған құжаттардың бекітілген форматтары мен үлгілерін пайдаланады; · деректерді ұсынудың толықтығын қамтамасыз етеді (күні, қате түрі, сипаттамасы, сыни деңгейі, ұсыныстар); · өрістердің дұрыс толтырылуын және ресімдеудің ішкі регламенттерге сәйкестігін тексереді; · есептік материалдарды ұсыну мерзімдері мен тәртібін сақтайды; · ұсынылған деректердің дәлдігін, объективтілігін және логикасын қамтамасыз етеді. 2) жергілікті нормативтік актілерден қажетті ақпаратты табу, олардың ережелерін дұрыс түсіндіру және оларды іс жүзінде қолдану; Бағалау критерийлері: · жергілікті нормативтік актілерде (регламенттер, қызмет көрсету стандарттары, нұсқаулықтар, қателер классификаторлары) сенімді түрде бағдарланады; · қателерді жіктеуге қатысты құжаттардың тиісті тармақтарын табады; · актілердің ережелерін олардың мағынасын бұрмаламай, дұрыс түсіндіреді; · нақты жағдайларды және анықталған қателерді талдау кезінде ережелерді іс жүзінде қолданады; · есептерді ресімдеу немесе өз шешімдерін дәлелдеу кезінде құжаттардың нақты тармақтарына сілтеме жасайды; · құжаттың соңғы бекітілген нұсқасын пайдалана отырып, ақпараттың өзектілігін сақтайды. 3) анықталған қателерді жергілікті нормативтік актілерде белгіленген тиісті санаттарға жатқызу үшін жіктеу қағидаттары мен ережелері туралы білімді қолдану; Бағалау критерийлері: · қателерді жіктеудің бекітілген критерийлері мен белгілерін (түрі, себебі, сынилығы, клиентке және бизнес-процеске әсері) дәйекті түрде қолданады; · қателерді ішкі классификаторға сәйкес тиісті санаттарға дұрыс жатқызады; · қабылданған шешімдерді өтініштен немесе бақылаудан алынған мысалдармен дәлелдейді; · деректердің салыстырмалылығын қамтамасыз ету үшін жіктеу кезінде бірыңғай тәсілдер мен терминдерді пайдаланады; · жіктеу нәтижелерінің әріптестермен және сапа бөлімінің басшысымен келісілуін қамтамасыз етеді; · классификатор немесе нормативтік талаптар өзгерген кезде білімді уақтылы жаңартады.
Білімдер	1) жіктеудің жалпы қағидаттары туралы, мысалы, жүйелеу, топтастыру, санаттау, иерархия; Бағалау критерийлері: · ақпаратты жүйелеу мен топтастырудың негізгі қағидаттарын біледі;

	· классификаторлар мен иерархиялық құрылымдарды құру логикасын түсінеді; · талдаудың біркелкілігі мен ашықтығын қамтамасыз ету үшін жіктеу қағидаттарын қолданады; · қызмет көрсету сапасын талдау және басқарушылық шешімдер қабылдау үшін дұрыс жіктеудің маңызын түсінеді; · есептік материалдарды қалыптастыру кезінде жіктеу қағидаттарын пайдаланады. 2) құжаттардың құрылымы, қателерді сипаттау үшін қолданылатын терминология және қателер жіктелетін нақты критерийлер туралы; Бағалау критерийлері: · қателерді жіктеуге қатысты жергілікті нормативтік актілердің құрылымы мен мазмұнын біледі; · қателер мен бұзушылықтарды сипаттау үшін байланыс-орталықта қабылданған терминологияны меңгерген (мысалы, «коммуникациядағы қате», «деректерді өңдеудегі қате», «процедуралық сәйкессіздік»); · жіктеудің нақты критерийлерін (түрі, сыни деңгейі, салдары, пайда болу жиілігі және т.б. бойынша) түсінеді; · есептік нысандарды толтыру кезінде бекітілген терминдер мен критерийлерді қолданады; · QA-жүйелерінде қателердің ішкі кодтауларын және белгілерін дұрыс пайдаланады. 3) қателер қатысты пәндік сала туралы; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталық қызметінің ерекшеліктерін және қателер туындайтын процестерді (қоңырауларды, чаттарды, өтінімдерді, өтініштерді және т.б. өңдеу) біледі; · қателердің клиенттік тәжірибеге, операциялық көрсеткіштерге және компанияның имиджіне әсерін түсінеді; · қателерді контекст бойынша ажыратады (ақпараттық, техникалық, коммуникативтік, процедуралық және т.б.); · қателердің себептерін талдау және оларды жіктеу кезінде процестер туралы білімді қолданады; · осы қате қатысты кәсіпорынның бизнес-процестерінде (қызмет көрсету, сату, сүйемелдеу, техникалық қолдау және т.б.) бағдарланады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білім тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растаумен бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Бейресми білім беруді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтілі)

	растайтын бейресми білім берудің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтардың тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 2	Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың іс-әрекеттерін бағалауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 4)	Калибрлеу сессияларына қатысу арқылы өтініштерді өңдеу кезінде клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін жетілдіру
Біліктер	1) ақпаратты талдау, мәселелерді анықтау және шешімдер табу; Бағалау критерийлері: · мамандардың өтініштерін бағалау нәтижелерін (аудио, мәтін, QA есептері) жүйелі түрде талдайды; · калибрлеу сессияларына қатысушылар арасындағы бағалау критерийлерін түсіндірудегі айырмашылықтарды анықтайды; · бағалаудағы сәйкессіздіктердің себептерін анықтайды және оларды жою жолдарын ұсынады; · фактілік деректер негізінде логикалық, негізделген қорытындылар жасайды; · сапаны бағалау тәсілдерін біріздендіру үшін ұтымды және іске асырылатын шешімдер ұсынады; · талдамалық ойлауды және қателер, көрсеткіштер және қызмет көрсету стандарттары арасындағы өзара байланыстарды көре білу қабілетін көрсетеді. 2) өтініштерді өңдеу және деректерді талдау құралдарын пайдалану; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталықтың мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуін (CRM, QA-жүйелері, сөйлесулерді жазу жүйелері, аналитикалық панельдер) сенімді түрде пайдаланады; · клиенттердің өтініштері бойынша деректерді іріктеу, сүзу және талдау құралдарын меңгерген; · талдау нәтижелерін белгіленген форматтарда дұрыс ресімдейді және сақтайды; · бағалауларды салыстыру, сәйкессіздіктерді визуализациялау және есептер құру үшін жүйелердің функционалдық мүмкіндіктерін пайдаланады; · өтініштермен жұмыс істеу кезінде деректердің құпиялылығы мен қауіпсіздігіне қойылатын талаптарды сақтайды; · калибрлеу сессияларына материалдарды дайындау үшін бағдарламалық құралдарды қолданады.

	3) талқылауларға қатысу, өз пікірін білдіру, өз ұстанымын дәлелдеу; Бағалау критерийлері: · калибрлеу сессияларына және командалық талқылауларға белсенді қатысады; · нақты деректерге, мысалдарға және нормативтік құжаттарға сүйене отырып, өз ұстанымын дәлелдейді; · келіспеушілікті дұрыс білдіреді және бағалаудағы сәйкессіздіктерді сындарлы талқылайды; · әріптестерінің пікірлеріне құрметпен қарайды және кәсіби қарым-қатынас этикасын сақтайды; · критерийлерді нақтылау, бағалау шкалаларын жақсарту және түсіндірулердің біркелкілігі бойынша ұсыныстар енгізеді; кәсіби топта консенсусқа және келісілген шешімдерге қол жеткізу қабілетін көрсетеді.
Білімдер	1) клиенттердің сұраныстарын өндеудің әртүрлі тәсілдері, өндеу кезеңдерін, пайдаланылатын құралдар мен деректер базаларын қоса алғанда; Бағалау критерийлері: · клиенттердің өтініштерін өндеудің негізгі кезеңдерін (амандасу, сәйкестендіру, шешім қабылдау, аяқтау) біледі; · әр кезеңде қай құралдар мен деректер базаларының (CRM, білім базалары, анықтамалық жүйелер) қолданылатынын түсінеді; · дауыстық және мәтіндік қызмет көрсету процестерінде бағдарланады; · әр түрлі арналар (телефон, чат, e-mail, әлеуметтік желілер) бойынша коммуникация ерекшеліктерін біледі; · маманның іс-әрекеттерін бағалау кезінде клиентпен өзара әрекеттесу ерекшелігін ескереді; · бағалау әдістерін жетілдіру бойынша ұсыныстарды қалыптастыру кезінде қызмет көрсету процесі туралы білімдерін қолданады. 2) маманның жұмысы бағаланатын критерийлерді; Бағалау критерийлері: · кәсіпорында бекітілген қызмет көрсету сапасын бағалау критерийлерін (дәлдік, толықтық, клиентке бағдарлану, сценарийді сақтау, коммуникацияның дұрыстығы және т.б.) біледі; · критерийлердің тиімділіктің негізгі көрсеткіштерімен (KPI, SLA, CSI, FCR) өзара байланысын түсінеді; · өтініштерді тыңдау және бағалау кезінде критерийлерді біркелкі қолданады; · қателерді түрлері бойынша (критикалық, критикалық емес, процедуралық, коммуникативтік және т.б.) ажыратады; · критерийлердің маманды бағалаудың қорытынды балына қалай әсер ететінін біледі; · екіұштылықтарды анықтаған кезде критерийлерге түзетулер немесе нақтылаулар ұсынады.

	3) маманның жұмысы бағытталған нақты нысаналы көрсеткіштерді; Бағалау критерийлері: · тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мәндерін (мысалы: қызмет көрсету сапасы, өтінішті өндеудің орташа уақыты, сценарийді сақтау, клиенттің қанағаттану индексі) біледі; · бағалау нәтижелерінің жеке және командалық көрсеткіштерге әсерін түсінеді; · бағалау критерийлерін белгіленген нысаналы деңгейлермен сәйкестендіреді; · бағалау тәсілдерін түзету бойынша шешімдерді негіздеу үшін KPI туралы деректерді пайдаланады; · бағалау әдістері мен ережелерін талқылау кезінде кәсіпорынның мақсаттарына бағдарланады; · қызмет көрсету сапасы, клиенттік тәжірибе және байланыс-орталықтың операциялық тиімділігі арасындағы байланысты түсінетінін көрсетеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына байланысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға жол берілмейді (салаға байланысты)
Формальды емес білім беруді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауымен формальды емес білім берудің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда жол беріледі.
Бейресми білім беруді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-кеңес беру қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын бейресми білім берудің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтардың тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжауға және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Клиенттердің өтініштерін өндеу сапасын өлшеу нәтижелерін формализациялау
Кәсіби міндет (дағды 1)	Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша есепті дайындау
Дағдылар	1) кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес құжаттаманы жүргізу және мониторинг нәтижелері бойынша есептілікті дайындау;

	Бағалау критерийлері: · белгіленген есептілік нысандарын дұрыс толтырады (QA-жүйесінде, CRM, Excel, Power BI, BI-құралдарында және т.б.); · ұсынылған деректердің толықтығы мен дұрыстығын қамтамасыз етеді, қайталау мен бұрмалауды болдырмайды; · мониторинг нәтижелерін өтініштер түрлері, коммуникация арналары, қызметкерлер және уақыт кезеңдері бойынша жүйелейді; · бекітілген форматтау және визуализация стандарттарын қолданады (кестелер, графиктер, диаграммалар, дашбордтар); · деректерді өңдеуді жеделдету және дәлдігін арттыру үшін автоматтандырылған құралдарды (сөйлеуді және мәтінді талдаудың ЖИ-жүйелерін қоса алғанда) қолданады; · есептілікті жүргізу кезінде құпиялылық талаптарын сақтайды. 2) мониторинг нәтижелері негізінде қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау; Бағалау критерийлері: · сенімді деректерге және аналитикалық бақылау нәтижелеріне негізделген қорытындыларды тұжырымдайды; · мамандар жұмысындағы негізгі үрдістер мен проблемалық аймақтар бойынша ақпаратты жинақтайды; · қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша нақты ұсыныстар береді (мысалы, қосымша оқыту қажеттілігі, скрипттерді түзету, рәсімдерді оңтайландыру); · қорытындыларды негіздеу үшін деректерді автоматты талдау нәтижелерін (ЖИ-құралдарын, транскрипцияларды, өтініштерді семантикалық талдауды) қолданады; · нәтижелерді түсіндіру кезінде аналитикалық тәсілді және себеп-салдарлық логиканы көрсетеді; · қорытындыларды басшылық пен қызметкерлерге бейімделген, түсінікті, құрылымдалған түрде ресімдейді. 3) әрбір маман, мамандар тобы үшін сапа мониторингі нәтижелері бойынша есеп жасау; Бағалау критерийлері: · белгіленген форматтар бойынша жеке және топтық есептерді қалыптастырады; · нәтижелерді қызметкерлер санаттары бойынша дұрыс бөледі (ауысымдар, командалар, қызмет көрсету бағыттары бойынша); · көрсеткіштер динамикасының визуализациясын қамтамасыз етеді (графиктер, индекстер, салыстырмалы кестелер); · есептерді қалыптастыруды автоматтандыру үшін BI-құралдарын немесе ЖИ-платформаларын қолданады; · есептерді ішкі стандарттар мен регламенттерде белгіленген мерзімдерде ұсынады; есептерде сандық қана емес, сонымен қатар сапалық көрсеткіштерді де (қанағаттану индексі, қателер, стандарттарға сәйкестік деңгейі) көрсетеді.

Білімдер	1) мониторинг нәтижелері бойынша есептерді жасауды регламенттейтін ұйым стандарттары; Бағалау критерийлері: · кәсіпорынның қызмет көрсету сапасы бойынша есептілікке қатысты ішкі стандарттарын (нысандары, мерзімдері, құрылымы, жауапкершілігі) біледі; · басқарудың әртүрлі деңгейлері үшін есеп беру нысандарын біріздендіру қағидаттарын түсінеді; · есептерді жасау және деректерді визуализациялау кезінде стандарттардың талаптарын қолданады; · есептерді келісу және бекіту тәртібін біледі; · автоматтандырылған есеп беру жүйелерін және ЖИ-аналитиканы пайдалану бойынша ұйым саясатын біледі. 2) кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелерін өңдеуге қойылатын талаптар; Бағалау критерийлері: · мониторинг деректерін өңдеу және сақтау қағидаттарын біледі (соның ішінде ЖИ-құралдарын пайдаланған кезде); · деректердің дәлдігі, объективтілігі және қайталану мүмкіндігі стандарттарын сақтайды; · қателерді түзету және мониторинг деректерін өзектендіру регламентін біледі; · сөйлеуді және мәтінді талдаудың автоматты жүйелерін пайдаланып алынған нәтижелерді тексеру рәсімдерін біледі; · нәтижелерді өңдеу кезінде қызметкерлер мен клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын ескереді. 3) мониторинг нәтижелері бойынша есептерді ресімдеу жөніндегі нормативтік құжаттама; Бағалау критерийлері: · есептерді дайындау бойынша нормативтік құжаттарды (жергілікті регламенттер, компания стандарттары, QA нұсқаулықтары) біледі; · мәтіндік, кестелік және визуалды есептерді ресімдеу ережелерін меңгерген; · байланыс-орталықта қолданылатын бірыңғай терминология мен белгілерді қолданады; · басқарудың әртүрлі деңгейлері үшін есептерді ұсыну форматтарын (жеке, жиынтық, стратегиялық) біледі; есептілікті автоматтандыру және цифрландыруға заманауи тәсілдерді (ЖИ-деректерді интерпретациялау, автоесептер, интерактивті панельдер) қолданады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	Есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар адамдарға, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді.

Бейресми білім беруді тану шарттары	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен бейресми білім берудің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда жол беріледі.
Бейресми білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу
Кәсіби міндет (дағды 2)	Мониторинг нәтижелері бойынша бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына жазбаша кері байланыс беру
Дағдылар	1) мониторинг нәтижелері бойынша бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына жазбаша кері байланыс беру үшін сессиялар өткізу; Бағалау критерийлері: · компанияның белгіленген форматтары мен стандарттарына сәйкес жазбаша кері байланыс дайындайды; · мониторинг нәтижелерін конструктивті, бейтарап және кәсіби түрде ұсынады; · фактілер мен өтініштер жазбаларына сүйене отырып, қойылған бағалардың себептерін дұрыс түсіндіреді; · субъективті пікірлерден аулақ бола отырып, қорытындыларды дәлелдеу қабілетін көрсетеді; · нақты маманға немесе командаға бейімделген қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды; · кері байланыс сессияларын белгіленген мерзімде өткізеді, барлық мүдделі тараптардың қатысуын қамтамасыз етеді; · қорытындыларды дәлелдеу кезінде сапаны бақылаудың автоматтандырылған жүйелерінің нәтижелерін (соның ішінде сөйлеу мен мәтінді талдаудың ЖИ-құралдарын) пайдаланады; · сессия нәтижелерін есеп беру жүйесінде (CRM, QA-платформа, ішкі портал) тіркейді. 2) іскерлік хат алмасу нысандары мен әдістерін пайдалана отырып, құжаттаманы ресімдеу; Бағалау критерийлері: · корпоративтік стиль мен регламенттердің талаптарына сәйкес жазбаша хабарламаларды, есептерді, ұсыныстарды және түсініктемелерді ресімдейді;

	· кері байланысты тіркеу үшін бекітілген үлгілер мен нысандарды (QA-нысандар, қызметтік жазбалар, бөлімше басшыларына хаттар) пайдаланады; · іскерлік хат алмасу нормаларын сақтайды (сауаттылық, сыпайылық, тұжырымдардың айқындығы, эмоционалды боялған сөздердің болмауы); · ақпаратты нақты құрылымдайды: бақылаулар сипаттамасы → қорытындылар → ұсыныстар; · қызметкерлермен өзара әрекеттесу нәтижелерін дұрыс құжаттауды қамтамасыз етеді (күні, қатысушылар, қорытындылар); · электрондық құжат айналымы жүйелерін және автоматтандырылған құралдарды (соның ішінде стиль мен орфографияны тексеруге арналған ЖИ-көмекшілерді) пайдаланады. 3) ұйымдағы бар коммуникация арналарын пайдалану; Бағалау критерийлері: · корпоративтік байланыс арналарын меңгерген (электрондық пошта, ішкі порталдар, мессенджерлер, QA-платформалар, CRM-жүйелер); · кері байланыстың мақсаты мен алушысына байланысты оңтайлы коммуникация арнасын таңдайды (маман, басшы, HR, оқыту); · корпоративтік коммуникация ережелерін сақтайды - ресмилік, құпиялылық, хабарлама құрылымы; · мониторинг нәтижелерін ұсынады және адресаттардан кері байланыс алады; · жеке деректерді қамтитын ақпаратты беру үшін қорғалған арналарды пайдаланады; · кері байланысты жеткізуді автоматтандыру үшін ЖИ құралдарын (чат-боттар, корпоративтік ассистенттер, автохабарламалар жүйелері) қолданады; адресаттардың нәтижелермен танысуын алуын және растауын қадағалайды.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · қолданылатын сапаны бақылау жүйелерінің функционалдық мүмкіндіктерін біледі (QA-платформалар, CRM, speech/text analytics, call-recording, BI-құралдар); · сөйлеуді, мәтіндік хабарламаларды және клиенттік өтініштерді талдау модульдерімен, соның ішінде жасанды интеллект элементтерімен (эмоцияларды тану, тақырыптарды анықтау, автотранскрибация) жұмыс істей алады; · жүйеде мониторинг нәтижелерін тіркеу және сақтау тәртібін түсінеді; · маманды бағалау есептері мен карточкаларының қалай қалыптасатынын біледі;

	· жазбаша кері байланыс қалыптастыру және нәтижелерді құжаттау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді қолданады; · сапаны бақылау жүйелерінде жұмыс істеу кезінде ақпараттық қауіпсіздік және деректердің құпиялылығы негіздерін меңгерген. 2) ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) және қызмет көрсету сапасын (CSI, FCR, АНТ, C-SAT, QA Score және т.б.) біледі; · мониторинг нәтижелері мен тиімділік көрсеткіштері арасындағы өзара байланысты түсінеді; · кері байланысты дайындау кезінде KPI-дің жеке және топтық мәндерін дұрыс түсіндіреді; · мамандарға және олардың басшыларына ұсыныстарды тұжырымдау кезінде көрсеткіштер деректерін пайдаланады; · компанияның ішкі стандарттарымен белгіленген KPI мақсатты мәндерін біледі; · нәтижелерді талдау кезінде объективті факторлардың (жүктеме, өтініштер түрі, коммуникация арнасы) әсерін ескереді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы әдістемелік құжаттардың, ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі ережелері; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсету бөлігінде ұлттық және халықаралық стандарттардың қағидаттары мен талаптарын біледі; · байланыс орталықтарында сапаны бақылау жүйелерін ұйымдастыруға әдістемелік тәсілдерді түсінеді; · нәтижелердің объективтілігін қамтамасыз ету үшін қолданылатын бағалау және калибрлеу рәсімдерінде бағдарланады; · жазбаша кері байланыс пен есеп беру материалдарын дайындау кезінде стандарттардың талаптарын ескереді; · халықаралық сапа стандарттарына бейімделген корпоративтік регламенттерді біледі; · бағалау нәтижелерінің ашықтық, сенімділік және қайта өндірілу қағидаттарын сақтайды. 4) ұйымдағы коммуникация арналары және олар бойынша жұмыс тәртібі; Бағалау критерийлері: · ұйымда қолданылатын коммуникация арналарының тізбесі мен мақсатын біледі (электрондық пошта, корпоративтік мессенджерлер, CRM-түсініктемелер, ішкі порталдар, QA-жүйелер); · әрбір арна бойынша корпоративтік қарым-қатынас және құжат айналымы ережелерін түсінеді және сақтайды;

	· қызметтік ақпаратты, соның ішінде кері байланыс пен сапа бойынша есептерді келісу, беру және сақтау тәртібін біледі; · ақпараттың мәртебесіне, шұғылдығына және мазмұнына байланысты тиісті коммуникация арнасын пайдаланады; · кері байланысты беру кезінде құпиялылық және дербес деректерді қорғау талаптарын сақтайды; · коммуникациялардың тиімділігін арттыру үшін заманауи цифрлық және ЖИ-құралдарын (автоматтандырылған хабарламалар, чат-боттар, ішкі ассистенттер) қолданады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) адамдарға жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда
Информалды білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-кеңес беру қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растай отырып, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған информалды білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу
Кәсіби міндет (дағды 3)	Мониторингке ұшыраған әрбір өтініштің және әрбір маманның бағасын негіздей отырып, белгіленген ережелерге сәйкес есептеу
Дағдылар	1) өтініштер мониторингі нәтижелерін бағалауды есептеудің белгіленген ережелерін қолдану; Бағалау критерийлері: · ішкі регламенттерде бекітілген бекітілген формулалар мен бағалау шкалаларын біледі және дәйекті түрде қолданады; · әрбір өтініш бойынша (дауыстық, мәтіндік, чат, өтінім және т.б.) қорытынды бағаны дұрыс есептейді; · критерийлер үшін бекітілген салмақтық коэффициенттерді пайдаланады (мысалы: шешімнің толықтығы, коммуникацияның дұрыстығы, рәсімді сақтау); · есептеулердің ашықтығы мен қайталануын қамтамасыз етеді - нәтижелерді тексеруге және растауға болады;

	· қойылған бағаны, өтініштің нақты үзінділеріне және бағалау критерийлеріне сілтеме жасай отырып, дәлелдейді; · есептеулерді автоматтандыру үшін мамандандырылған БҚ-ны (QA-жүйелері, CRM, Excel, Power BI, ЖИ-аналитикалық құралдар) пайдаланады; · ақпаратты енгізу және сақтау кезінде деректердің құпиялылығы мен тұтастығы талаптарын сақтайды. 2) жеке маман үшін клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасының жиынтық бағасын есептеу; Бағалау критерийлері: · бекітілген өтініштер іріктемесі негізінде маманның жиынтық бағасын қалыптастырады; · жеке бағаларды орташалау немесе агрегаттау алгоритмін дұрыс қолданады; · ерекшеліктер мен түзетулерді ескереді (мысалы, тесттік өтініштер, маманның жауапкершілік аймағынан тыс өтініштер); · кезең ішінде маманның сапа көрсеткіштерінің динамикасын талдайды; · есептеуді автоматтандыру құралдарын (BI-жүйелері, QA-платформалары, ЖИ-аналитика) пайдаланады; · есептеуді құжаттандырады және растайтын деректерді (есеп, өтініштерге сілтеме, мониторинг карточкасы) сақтайды; · қорытынды нәтижені бекітпес бұрын формулалар мен деректердің дұрыстығын тексереді. 3) өтініштер мониторингі үшін мақсатты топтарды анықтау; Бағалау критерийлері: · мониторинг үшін өтініштер іріктемесін іріктеу критерийлерін (клиент түрі, өнім, арна, кезең, қызметкердің жаңалығы және т.б. бойынша) біледі; · бақылауды қажет ететін өтініштердің басым санаттарын (қайталанатын, жанжалды, VIP, шағымдармен және т.б.) анықтайды; · тәуекел аймақтарын анықтау және мониторинг фокусын белгілеу үшін аналитикалық құралдарды (ЖИ қоса алғанда) пайдаланады; · бағалаудың репрезентативтілігін қамтамасыз ететін теңдестірілген іріктемені қалыптастырады; · іріктеу бойынша қабылданған шешімдерді және іріктеу критерийлерінің негіздемесін құжаттандырады; · іріктеме құрамын сапа бөлімінің басшысымен немесе мониторинг тапсырыс берушісімен келіседі; · операциялық жүктеме немесе бизнестің басымдықтары өзгерген кезде мониторинг жоспарын түзетіп отырады.
Білімдер	1) калибрлеу сессияларын өткізу рәсімдері бойынша байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптарын; Бағалау критерийлері: · бағалау және калибрлеу рәсімдері бөлігінде ұлттық және халықаралық стандарттардың талаптарын біледі;

	· қызмет көрсету сапасын бағалаудың біркелкілігі мен объективтілік қағидаттарын түсінеді; · калибрлеу сессияларын өткізу тәртібін, оның ішінде мерзімділігін, қатысушылар құрамын, мақсаттары мен әдістемесін біледі; · бағаларды есептеу және растау кезінде калибрлеу қағидаттарын қолданады; · өз бағаларының сапа бөліміндегі әріптестерімен келісілгендігін қамтамасыз етеді; · қойылған баллдарды негіздеуге стандартталған тәсілдерді пайдаланады. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардың іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсету сапасын бағалаудың негізгі әдістерін (чек-парақтар, шкалалар, аналитикалық модельдер, сценарийлер бойынша бағалау) біледі; · бағалау критерийлерін (ақпараттың дәлдігі, коммуникативтік мәдениет, регламенттерді сақтау және т.б.) түсіндіру ережелерін меңгерген; · сыни және сыни емес қателер арасындағы айырмашылықты біледі; · өтініштерді бағалау кезінде бірыңғай қағидаттар мен шкалаларды қолданады; · бастапқы деректерді (дыбыс жазбалары, чаттар, өтініштер) талдау әдістемелерінде бағдарланады; · қателерді, эмоцияларды немесе кілт сөздерді автоматты түрде анықтау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады, нәтижелерді дұрыс түсіндіре отырып. 3) мониторинг нәтижелерін цифрландыру ережелерін; Бағалау критерийлері: · мониторинг нәтижелерін аналитикалық нысандардан цифрлық есепке алу жүйелеріне (QA-платформалары, BI-панельдері, CRM) ауыстыру тәртібін біледі; · деректердің құрылымына, форматына және өлшем бірліктеріне қойылатын талаптарды түсінеді; · енгізілген деректердің дұрыстығын тексеру әдістерін (формулаларды бақылау, автоматты салыстырулар) меңгерген; · мониторинг барысында алынған деректерді сақтау және қорғау стандарттарын сақтайды; · деректерді цифрландыру және тексеру үшін заманауи цифрлық құралдарды (ЖИ-сөйлеу және мәтінді тану жүйелері, auto-tagging, sentiment analysis) пайдаланады; · мониторинг нәтижелеріне енгізілген өзгерістер мен түзетулерді себептерін көрсете отырып құжаттандырады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған

Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына байланысты қарсы көрсетілімдері бар адамдарға, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Бейресми білім беруді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-кеңес беру қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын бейресми білім берудің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 2	Клиенттердің өтініштеріне мониторинг жүргізу процесін жетілдіру бойынша ұсыныстарды дайындау
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттердің өтініштеріне мониторинг жүргізу процесін жетілдіру үшін деректерді талдау
Дағдылар	1) деректер базаларында, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу; Бағалау критерийлері: · корпоративтік білім базаларында, CRM және аналитикалық жүйелерде бағдарланады; · қажетті ақпаратты алу үшін сүзгілерді, іздеу сұрауларын және тегтерді пайдаланады; · талдауды жеделдету үшін мамандандырылған құралдарды (соның ішінде ЖИ-іздеуді және деректерді автоматты жіктеуді) қолданады; · табылған деректердің дұрыстығын және олардың өзектілігін тексереді; · кейінгі талдау үшін табылған ақпаратты сақтайды және құжаттандырады; · ішкі базалармен жұмыс істеу кезінде ақпараттық қауіпсіздік ережелерін сақтайды. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың қателерін клиенттердің, кәсіпорынның және реттеуші органдардың тұрғысынан сынилық белгілері бойынша жіктейді; Бағалау критерийлері: · қатенің санатын дұрыс анықтайды (сыни, сыни емес, процедуралық, коммуникативті және т.б.); · анықталған қателерді жергілікті нормативтік актілерде белгіленген жіктеумен сәйкестендіреді; · қатенің клиенттің қанағаттануына, компания беделіне және реттеуші талаптардың сақталуына әсерін ескереді;

	· жүйелі тәсілді қолданады - үрдістерді анықтау үшін қателерді топтастырады; · қателерді автоматты түрде санаттау және талдау үшін бағдарламалық құралдарды пайдаланады; · жіктеуді ішкі стандарттар мен мысалдарға сілтеме жасай отырып негіздейді. 3) шешімдер нұсқаларын әзірлейді және оларды іске асырумен байланысты тәуекелдерді бағалайды; Бағалау критерийлері: · қайталанатын қателердің себептерін талдайды және мониторинг процесін жақсарту бағыттарын анықтайды; · түзету әрекеттерінің негізделген нұсқаларын ұсынады; · ұсыныстарды іске асыру кезінде ықтимал тәуекелдерді (беделдік, операциялық, технологиялық, құқықтық) бағалайды; · тәуекелдерді талдаудың базалық әдістерін (SWOT, FMEA, тәуекелдер матрицасы) қолданады; · шешімдерді негіздеу үшін мониторинг деректерін және аналитикалық есептерді пайдаланады; · ұсыныстардың байланыс орталығының KPI-на және клиенттік тәжірибеге әсерін ескереді. 4) қызметтің сапасын бақылау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдаланады; Бағалау критерийлері: · сапаны бақылаудың және қызмет көрсетуді бағалаудың бекітілген әдістемелерін қолданады; · чек-парақтарды, стандарттарды, салмақ жүйелерін және бағалау нысандарын пайдаланады; · сандық және сапалық көрсеткіштерді дұрыс түсіндіреді; · нәтижелерді ұсыну үшін деректерді визуализациялау әдістерін (диаграммалар, графиктер, жылу карталары) меңгерген; · үлкен көлемдегі деректерді өңдеу үшін автоматтандыру және ЖИ-аналитика құралдарын қолданады; · аналитикалық міндеттерді орындау кезінде тәсілдің біркелкілігін қамтамасыз етеді. 5) байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдайды; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштердің динамикасын қадағалайды (KPI, NPS, CSAT, FCR, QA Score және т.б.); · процестердегі, скриптердегі және қызмет көрсету стратегиясындағы өзгерістердің мониторинг сапасына әсерін анықтайды; · операциялық қызметтегі өзгерістер мен мониторинг нәтижелері арасындағы корреляцияларды анықтайды; · аналитикалық панельдерді және есеп беру жүйелерін (Power BI, Tableau, QA Dashboards, CRM Analytics) пайдаланады; · сапаны бақылау процестерін түзету қажеттілігі туралы негізделген қорытындылар жасайды;

	орталықтың стратегиясына сәйкес мониторинг әдістемесін жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды.
Білімдер	1) кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · операторлар мен командаларды бағалау үшін қолданылатын KPI құрамын біледі; · мониторинг нәтижелері мен жеке тиімділік көрсеткіштері арасындағы өзара байланысты түсінеді; · көрсеткіштердің ауытқуларын түсіндіреді және даму аймақтарын анықтайды; · мақсатты KPI-ға байланысты мониторинг жоспарлары мен басымдықтарын түзету әдістерін біледі. 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат; Бағалау критерийлері: · өнімдер мен қызметтер желісін, олардың сипаттамаларын және клиенттердің типтік өтініштерін біледі; · өнімнің қандай ерекшеліктері өзара әрекеттесу сипатына және сапаны бағалауға әсер ететінін түсінеді; · қателерді талдау және ұсыныстарды қалыптастыру кезінде өнімнің ерекшелігін ескереді; · корпоративтік дереккөздерден өнімдер туралы өзекті деректерді пайдаланады. 3) байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары; Бағалау критерийлері: · стандарттардың қағидаттарын және олардың сапа процестеріне әсерін біледі; · клиенттерге қызмет көрсетуді бағалау және жақсарту талаптарында бағдарланады; · талдау мен есеп беруде стандартталған тәсілдердің элементтерін қолданады; · мониторингті жетілдіру бойынша ұсыныстардың белгіленген стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз етеді. 4) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері; Бағалау критерийлері: · клиенттердің құқықтарын қорғау туралы заңнаманың негізгі ережелерін біледі; · қандай қателер тұтынушылардың құқықтарын бұзуға әкелуі мүмкін екенін түсінеді; · мониторинг деректерін талдау кезінде реттеушілердің талаптарын ескереді; · аналитикалық материалдар мен ұсыныстарды дайындау кезінде нормативтік актілерге дұрыс сілтеме жасайды. 5) Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы; Бағалау критерийлері:

	«Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңның қағидаттары мен нормаларын біледі; - өтініштерді талдау кезінде деректерді жекелендірусіздендіру талаптарын сақтайды; - клиенттер мен қызметкерлердің дербес деректерін қамтитын ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді; - ЖИ-аналитикамен және цифрлық жүйелермен жұмыс істеу кезінде деректерді сақтау мен берудің қауіпсіз әдістерін қолданады. 6) Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы; Бағалау критерийлері: «Ақпараттандыру туралы» заңнаманың негіздерін және ақпараттық жүйелерді пайдалануға қойылатын талаптарды біледі; - ЖИ және автоматтандырылған мониторинг құралдарын қолдану кезінде құқықтық нормаларды ескереді; - белгіленген құқықтық өріс шеңберінде цифрлық платформаларды дұрыс пайдалануды қамтамасыз етеді; АҚТ-ортада деректерді сақтау, өңдеу және берумен байланысты тәуекелдерді ескереді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) адамдарға жол берілмейді
Формальды емес білім беруді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелері құжатталған расталған формальды емес білім берудің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Бейресми білім беруді тану шарттары	Қашықтықтан ақпараттық-кеңес беру қызметі саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын бейресми білім берудің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған жағдайда жол беріледі
Емтиханның құрылымы және форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Ұсынылатын қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман

Теориялық кезеңін өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), электрондық форматта тестілеуді өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкіні және жауап бланкісін алады. Қашықтықтан нысан (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті орнатуға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті орнатуға арналған тапсырмалар (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің маңызды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзерге қандай әрекет жасау қажет Бір дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 37. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 38. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 39. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ-ны қысқарту; 40. Әрекет жасамау, жағдайды форс-мажор деп тану; 41. В типті бұғаттауды пайдалану; 42. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған тағылымдамадан өтуші операторларды желіге қосымша шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Үшінші тұлғаға клиент туралы дербес ақпаратты берген оператордың қатесі қандай қате түрлеріне жатқызылады? Барлық дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 43. NCE; 44. EU-CE; 45. BU-CE; 46. FCR; 47. C –CE; 48. L-CE; 49. UTZ.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	реттілікті орнатуға <u>№ 3 тапсырма.</u> Мақсат / міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің реттілігін орнатыңыз.

	Жауапты кезеңнің кезектілігіне сәйкес сандар реттілігі түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Осы мақсатты орындау үшін қажетті ресурстарды талқылау, қажет болған жағдайда. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсаттың немесе міндеттің түсініктілігін тексеру.																
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	сәйкестікті орнатуға <u>№ 4 тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен Б бағанындағы оларға қатысты анықтамалар арасындағы сәйкестікті орнатыңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының реттілігі түрінде жазыңыз. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Баған А (көрсеткіштер түрлері)</th><th>Баған Б (анықтамасы)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. AR</td><td>А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырау үшін қолжетімсіз болатын уақыт</td></tr> <tr> <td>2. Клиенттердің қанағаттануы</td><td>В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы</td></tr> <tr> <td>3. SL</td><td>С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша жалғыз сұраққа жауап арқылы өлшенеді.</td></tr> <tr> <td>4. АНТ</td><td>Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы.</td></tr> <tr> <td>5. ACW</td><td>Е. Оператордың жауабын күтпестен, клиенттер тұтқаны қойып (қоңырауды тоқтатып) тастаған қоңыраулар пайызы.</td></tr> <tr> <td>6. Кеңесшінің қанағаттануы</td><td>Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты қанағаттанғанын көрсететін көрсеткіш.</td></tr> <tr> <td>7. NPS</td><td>Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі.</td></tr> </tbody> </table>	Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырау үшін қолжетімсіз болатын уақыт	2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша жалғыз сұраққа жауап арқылы өлшенеді.	4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы.	5. ACW	Е. Оператордың жауабын күтпестен, клиенттер тұтқаны қойып (қоңырауды тоқтатып) тастаған қоңыраулар пайызы.	6. Кеңесшінің қанағаттануы	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты қанағаттанғанын көрсететін көрсеткіш.	7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі.
Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)																
1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырау үшін қолжетімсіз болатын уақыт																
2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы																
3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша жалғыз сұраққа жауап арқылы өлшенеді.																
4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы.																
5. ACW	Е. Оператордың жауабын күтпестен, клиенттер тұтқаны қойып (қоңырауды тоқтатып) тастаған қоңыраулар пайызы.																
6. Кеңесшінің қанағаттануы	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты қанағаттанғанын көрсететін көрсеткіш.																
7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі.																
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 2. Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың әрекеттерін бағалауды жүргізу; кәсіби міндеттер: Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді (қателерді) анықтау, Анықталған қателерді жергілікті нормативтік актілерде анықталған белгілер бойынша жіктеу, Калибрлеу сессияларына қатысу арқылы өтініштерді өңдеу кезінде клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін жетілдіру. Қосымша еңбек функциясы 1. Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу, кәсіби міндеттер: Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша есеп дайындау, Мониторинг																

	нәтижелері бойынша бағалау жүргізілген мамандарға және олардың тікелей басшыларына жазбаша кері байланыс беру, Мониторингке ұшыраған әрбір өтініштің және әрбір маманның бағасын белгіленген ережелерге сәйкес бағаны негіздеумен есептеу. Қосымша еңбек функциясы 2. Клиенттердің өтініштеріне мониторинг жүргізу процесін жетілдіру бойынша ұсыныстар дайындау, кәсіби міндет: Клиенттердің өтініштеріне мониторинг жүргізу процесін жетілдіру үшін деректерді талдау.
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> КҚ қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің қысқа мерзімді, сыни емес төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауапты таңдаңыз 37. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 38. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 39. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 40. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 41. В типті бұғаттауды пайдалану; 42. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды қосымша желіге шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатады? БАРЛЫҚ дұрыс жауаптарды таңдаңыз: 43. NCE; 44. EU-CE; 45. BU-CE; 46. FCR; 47. C –CE; 48. L-CE; 49. UTZ.

3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: Жұмыс орнындағы практикалық сабақтар (on-the-job training): - нақты жағдайларда өтініштерге мониторинг жүргізу; - ұйымның CRM және QA-жүйелерінде жұмыс істеу; - сапаны бағалау үшін аудио және мәтіндік базаларды пайдалану. Іскерлік және калибрлеу сессиялары: - бағаларды топтық талдау, айырмашылықтарды талқылау, бірыңғай критерийлерді әзірлеу; - қызмет көрсету сапасын бағалаудың нақты рәсімдерін имитациялауға қатысу. Жұмыс жағдайларын модельдеу (кейс талдауы): - жанжалды өтініштерді талдау; - қателерді жіктеу және жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастыру бойынша шешімдер қабылдау. Жобалық және зерттеу тапсырмалары: - мониторинг процесін жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу; - жиналған деректер негізінде талдамалық есеп дайындау. Бақылау практикалық жұмысы (қорытынды калибрлеу): - өтініштердің нақты жазбалары бойынша бағаларды есептеу; - мониторинг қорытындылары бойынша жазбаша кері байланысты рәсімдеу; - сараптамалық комиссия алдында қорытындылар мен тұжырымдарды таныстыру. Практикалық кезеңді бағалау әдістері: ✓ мониторингті орындау кезінде білім алушының әрекеттерін бақылау; ✓ рәсімделген есептер мен кері байланысты сараптамалық бағалау; ✓ мамандандырылған БҚ және деректер базаларын меңгеруді тестілеу; ✓ өтініштерді талдау қорытындылары бойынша әңгімелесу; ✓ процестерді жақсарту бойынша жобалық ұсыныстарды бағалау.
Практикалық жұмыстар тізбесі	- Берілген критерийлер бойынша клиенттердің өтініштерінің іріктемесін қалыптастыру (коммуникация арнасы, тақырыбы, кезеңі, клиенттер тобы). - Мамандардың дауыстық арналар бойынша өтініштерінің жазбаларын тыңдау және талдау - қателерді анықтау, чек-парақтарды толтыру. - Стандарттардың сақталуы және коммуникацияның дұрыстығы тұрғысынан мәтіндік коммуникация арналары бойынша хат алмасуларды оқып шығу және бағалау. - Анықталған қателерді сынилық белгілері және туындау себептері бойынша жіктеу. - Өтінішті өңдеу кезінде маманның әрекеттерін белгіленген сапа критерийлері бойынша бағалау.

	6. Жеке маман үшін қызмет көрсету сапасының қорытынды бағасын есептеу және жиынтық кесте қалыптастыру. 7. Мамандарға және олардың басшыларына қойылған бағаларды негіздеумен жазбаша кері байланыс дайындау. 8. Мониторинг нәтижелері бойынша талдамалық есеп жасау (топ, кезең, қателер түрі бойынша). 9. Мониторинг процесін жетілдіру бойынша үрдістерді, тәуекелдерді және ұсыныстарды анықтау үшін деректерді талдауды жүргізу. 10. Бағалау әдістемесін жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлеу (мысалы, чек-парақтарды, салмақтық коэффициенттерді, критерийлерді жаңарту). 11. Мониторингтің қорытынды нәтижелерін және ұсыныстарды іскерлік коммуникация форматында таныстыру (ішкі кеңес, QA-сессия).
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ CRM, білім базаларынан, мониторинг жүйелерінен және есеп беру платформаларынан қажетті ақпаратты табу және алу. ✓ Сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуде (QA-жүйелері, Speech/Text Analytics, Power BI) параметрлер мен сүзгілерді қолдану. ✓ Операторлардың нақты әрекеттерін стандарттар талаптарымен салыстыра отырып, дауыстық және мәтіндік арналар бойынша өтініштерге мониторинг жүргізу. ✓ Мамандардың қателерін сынилық белгілері бойынша жіктеу, оларды түрлері мен себептері бойынша топтастыру. ✓ Мониторинг нәтижелерін бекітілген нысанда құжаттау, оның ішінде анықталған бұзушылықтар мен ұсыныстар. ✓ Белгіленген формулалар бойынша қызмет көрсету сапасының жеке және жиынтық бағаларын есептеу. ✓ Талдау нәтижелері бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау, қойылған бағаларды негіздеу. ✓ Іскерлік стиль нормаларына сәйкес мамандарға және басшыларға жазбаша есептер мен кері байланыс дайындау. ✓ Тиімділік көрсеткіштерінің өзгерістерін талдау және байланыс орталығының жұмысындағы үрдістерді анықтау. ✓ Мониторингті жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу кезінде деректерді талдау және тәуекелдерді бағалау әдістерін қолдану. ✓ Мониторингті оңтайландыру үшін ЖИ-құралдарын және цифрлық технологияларды (speech/text analytics, sentiment analysis, auto-tagging) пайдалану. ✓ Клиенттердің өтініштерімен жұмыс істеу кезінде ақпараттық қауіпсіздік және дербес деректерді қорғау қағидаттарын сақтау. ✓ Мониторинг нәтижелерін және талдамалық қорытындыларды әріптестер мен басшылық алдында ауызша және жазбаша түрде таныстыру.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның	№ 4 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Анықталған қателерді сынилық белгілері және туындау себептері бойынша жіктеу. Жұмыстың мақсаты: клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар жіберген қателердің түрін,

мысалы және сипаттамасы	сынилығын және туындау себебін, жергілікті нормативтік актілер мен байланыс орталығында қолданылатын сапаны бағалау критерийлері негізінде анықтаудың практикалық дағдыларын бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)
	1	Дайындық	Байланыс орталығында қолданылатын қателер классификаторымен танысу. Сынилық критерийлерін (1, 2, 3 деңгейдегі қателер) және туындау себептерін талдау.	Ауызша сұрақ-жауап, қателер классификаторы бойынша шағын-тест	15
	2	Бастапқы деректерді таңдау және талдау	3–5 нақты өтініштер үлгісін алу (қоңырау жазбалары, чаттар). Мамандар әрекеттеріндегі нақты қателерді анықтау.	Анықталған қателердің толықтығын және дұрыстығын тексеру (сараптамалық бақылау)	25
	3	Қателерді сынилық белгілері бойынша жіктеу	Әр қатенің клиентке қызмет көрсету нәтижесіне, беделіне және нормативтерді сақтауға әсер ету дәрежесін анықтау. Сынилық деңгейін тағайындау (жоғары, орташа, төмен).	Чек-парақ бойынша өзін-өзі тексеру, жіктеудің дұрыстығын сараптамалық тексеру	30
	4	Қателердің туындау себептерін анықтау	Әр қатенің контекстін талдау: себептерін анықтау (адами фактор, білім жетіспеушілігі, скриптті бұзу, техникалық ақау және т.б.).	Жіктеу кестесін талдау, себептердің логикалығына сараптамалық баға беру	20
5	Нәтижелерді ресімдеу	«Қателерді жіктеу» кестесін толтыру	Кестенің дұрыс толтырылуын	20	

			(QA-есебінің электронды үлгісінде). Санатын, маңыздылығын, себебін және алдын алу бойынша ұсыныстарды көрсету.	тексеру, есепті стандарт бойынша ресімдеу	
	6	Қорытынды	Жіктеу нәтижелерін таныстыру. Мини-калибрлеу сессиясында айырмашылықтарды талқылау және бірыңғай тәсілдерді әзірлеу.	Ауызша қорғау, топтық талқылау, дәлелдерді бағалау	20
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат 10 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексерусіз қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен дұрыстығы дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді (қателерді) анықтау				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары 1. Жеке жұмыс • Қоңырауларды тыңдау, мәтіндік өтініштерді талдау және маман әрекеттерін бағалау. • Чек-парақтарды, қателер классификаторларын және QA-платформасын пайдалану. 2. Практикалық топтық жұмыс				

	· Күрделі өтініштерді бірлесіп талдау, бағалау критерийлерін және қателерді жіктеуді талқылау. · Бағалаудың бірыңғай стандарттарын әзірлеу бойынша шағын калибрлеу сессиялары. 3. Симуляциялық жағдайлар (рөлдік ойындар) · Стандартты емес проблемалары бар клиенттердің өтініштерін модельдеу. · Өтініш мақсатын анықтау, алгоритмдер мен скрипттерді дұрыс пайдалану дағдыларын тексеру. 4. Бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс · Қателерді тіркеу, бағалау нәтижелерін құжаттау және есептерді қалыптастыру үшін QA-жүйелерін және CRM-ді пайдалану. Өткізу әдістері: ✓ талдау (кейс, қоңырау, чат талдауы); ✓ қателерді жіктеу; ✓ құжаттама және есептілік; ✓ бақылау және өзін-өзі бақылау; ✓ KPI пайдалану										
Практикалық жұмыстар тізбесі	11. Клиент өтініштерін талдау 12. Маман әрекеттерін алгоритммен салыстыру 13. Нормативтік талаптарға сәйкессіздіктерді анықтау 14. Қателерді маңыздылығы бойынша жіктеу 15. Бағалау нәтижелерін құжаттау 16. KPI талдау және ұсыныстарды қалыптастыру 17. QA/CRM бағдарламалық қамтамасыз етуімен жұмыс 18. Өтініштің рөлдік симуляциялары										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ Клиент өтінішінің мақсатын анықтау ✓ Маман әрекеттерін алгоритммен салыстыру ✓ Нормативтік актілер талаптарына сәйкестігін бағалау ✓ Қателерді жіктеу ✓ Нәтижелерді құжаттау ✓ KPI интерпретациялау ✓ Құқықтық нормаларды қолдану ✓ Бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс ✓ Бағалаудың объективтілігін қамтамасыз ету										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: Клиент өтініштерін талдау. Жұмыс мақсаты: клиент өтінішінің мақсатын анықтау, ұсынылған ақпараттың толықтығын бағалау және маман әрекеттерінің стандарттар мен нормативтік актілер талаптарына сәйкессіздіктерін анықтау дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><td>Этап №</td><td>Этап атауы</td><td>Этап мазмұны</td><td>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</td><td>Уақыты (мин)</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Этап №	Этап атауы	Этап мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)					
Этап №	Этап атауы	Этап мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)							

	1	Дайындық	Клиенттің өтініші материалдарымен танысу (қоңырау, чат, электронды өтініш), талдау мақсатын зерделеу.	Зерделенген материалдардың бар-жоғын тексеру, жұмыс мақсаты бойынша ауызша сұрау.	10
	2	Өтініш мақсатын анықтау	Клиенттің өтінішінің негізгі мақсаты мен күтілетін нәтижесін мәтін немесе өзара әрекеттесу жазбасы негізінде анықтау.	Өтініш мақсатын анықтаудың толтырылғанын; қорытынды логикасын тексеру.	15
	3	Маманның нақты әрекеттерін талап етілетін әрекеттермен салыстыру	Маманның әрекеттерін клиент мәселесін шешу алгоритміне сәйкестігін талдау; ұсынылған деректердің толықтығын және жауаптардың дұрыстығын тексеру.	Әрекеттердің алгоритмге сәйкестігінің чек-парағы, анықталған сәйкессіздіктер бойынша түсініктемелер.	20
	4	Қателер мен сәйкессіздіктерді анықтау	Стандарттарды, скрипттерді, SLA және нормативтік актілерді бұзушылықтарды анықтау; қателердің түрін және маңыздылық деңгейін анықтау.	Қателерді жіктеу кестесі (түрі, маңыздылығы, клиент және кәсіпорын үшін салдары).	20
	5	Нәтижелерді құжаттандыру	QA-платформаны немесе CRM жүйесін толтыру, анықталған барлық	Енгізілген ақпараттың толықтығы мен дұрыстығын тексеру; есеп үлгісі бойынша бағалау.	15

			сәйкессіздіктерді және талдау нәтижелерін тіркеу.		
	6	Талқылау және қорытындылар	Талдау нәтижелерін басшымен немесе әріптестермен талқылау, қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдау.	Ауызша талқылау, есепте қысқаша қорытындылар мен ұсыныстарды ресімдеу.	10
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 30 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексерусіз қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Анықталған қателерді жергілікті нормативтік актілерде белгіленген белгілер бойынша жіктеу				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: 1. Топтағы практикалық сабақ / тренинг • Оқушылар клиенттердің нақты немесе модельденген өтініштерін талдайды. • Жұмыс оқытушының немесе тәлімгердің басшылығымен жүргізіледі. 2. Компьютердегі жеке жұмыс • Қателерді тіркеу және есептерді ресімдеу үшін CRM-жүйесі мен QA-платформасы пайдаланылады.				

	- Жергілікті нормативтік актілерде ақпаратты іздеу және жіктеу ережелерін қолдану тәжірибесі. 3. Кейс-талдау - Нақты қателер мен жағдайлар қарастырылады, олардың туындау себептері мен салдары талданады. - Түзету және қайталануын болдырмау бойынша ұсыныстар қалыптастырылады. 4. Бақылау жұмысы / тестілеу - Қателерді жіктеудің дұрыстығын, есеп беру нысандарын толтырудың толықтығын, терминологияны дұрыс пайдалануды тексеру. Өткізу әдістері: ✓ Нормативтік актілер мен ішкі регламенттерді практикалық қолдану. ✓ Салыстырмалы талдау. ✓ Қателерді жіктеу және жүйелеу. ✓ Құжаттау. ✓ Талқылау және кері байланыс.
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Клиенттердің өтініштері негізінде қателерді талдау және жіктеу - Нақты немесе модельденген жағдайлармен жұмыс. - Қателерді, олардың түрлері мен себептерін анықтау. 2. Қателерді жіктеу нәтижелерін ресімдеу - Есептерді, кестелерді, жиынтық ведомостарды және қателер карточкаларын толтыру. - Бекітілген үлгілер мен нысандарды қолдану. 3. Жергілікті нормативтік актілерде ақпаратты іздеу және интерпретациялау - Қателерді жіктеу үшін тиісті тармақтарды анықтау. - Нормативтік құжаттар негізінде қорытындыларды дәлелдеу. 4. Жіктеу нәтижелерін әріптестермен / тәлімгермен салыстыру - Қолданылған критерийлердің дұрыстығын талқылау. - Бағалаудың келісілгендігі мен объективтілігін қамтамасыз ету. 5. Клиенттер мен бизнес үшін қателердің салдарын талдау - Қателердің маңыздылығын бағалау. - Жою және алдын алу бойынша ұсыныстарды қалыптастыру.
Практикалық жұмыстарды орындау үшін дағдылар тізімі	✓ Құжаттама мен есептерді ресімдеу ✓ Нормативтік құжаттарды іздеу және талдау дағдылары ✓ Жіктеу принциптерін қолдану ✓ Аналитикалық қабілеттер ✓ Бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс ✓ Коммуникация және нәтижелерді келісу
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	Практикалық жұмыстың технологиялық картасы № 3 Жұмыстың атауы: Жергілікті нормативтік актілердегі ақпаратты іздеу және түсіндіру (қателерді жіктеу үшін тиісті тармақтарды анықтау, нормативтік негізде қорытындыларды дәлелдеу) Жұмыстың мақсаты: Қателерді жіктеу үшін жергілікті нормативтік актілердің тиісті ережелерін табу және оларды

есептерді ресімдеу мен қорытындыларды дәлелдеу кезінде дұрыс түсіндіру дағдыларын бағалау.

Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:

Кезең №	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)
1	Кіріспе нұсқаулық	Жұмыс мақсаттарымен, нормативтік актілермен және қателердің ішкі жіктеуіштерімен танысу. Құжаттарды жіктеу үшін пайдалану мысалдарын көрсету.	Ауызша сұрақтар, нормативтік актілердің құрылымын түсінуді тексеру	10
2	Тиісті ақпаратты іздеу	Жергілікті нормативтік актілермен жұмыс (регламенттер, қызмет көрсету стандарттары, нұсқаулықтар). Қателерді жіктеуге қатысты тармақтарды анықтау.	Табылған құжат тармақтарының тапсырмаға сәйкестігін тексеру, білімді ауызша тексеру	20
3	Нормативтік ережелерді түсіндіру	Табылған тармақтарды талдау, қателерді жіктеуде қолдану үшін дұрыс қорытындыларды тұжырымдау. Нақты баптарға/тармақтарға сілтеме жасай отырып, қорытындыларды дәлелдеу.	Түсіндірулерді эталондық шешімдермен салыстыру, сілтемелердің дәлелділігін бағалау	20
4	Ақпаратты практикада қолдану	Модельденген жағдайлардағы нақты қателерді жіктеу үшін табылған және түсіндірілген ережелерді пайдалану. Есептерді немесе қателер карталарын толтыру.	Есеп беру нысандарының дұрыс толтырылуын, жіктеудің нормативтік талаптарға сәйкестігін тексеру	25
5	Талқылау және түзету	Нәтижелерді оқытушымен/әріптестермен бірлесіп талдау, түсіндірудегі қателерді анықтау, қорытындыларды түзету.	Талқылауға қатысуды бағалау, есептерге түзетулер енгізу	15

	6	Қорытынды бекіту	Ақпаратты іздеу және түсіндіру бойынша шағын кейсті өз бетінше орындау, нәтижелерді есепте тіркеу.	Есептің толықтығы мен дұрыстығын, ішкі регламенттерге сәйкестігін тексеру	20
	Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 1 сағат 50 минут				
Жабдықты пайдалануға қойылатын талаптар, қауіпсіздік техникасы бойынша	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • құлаққаптарды есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Калибрлеу сессияларына қатысу арқылы өтініштерді өңдеу кезінде клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін жетілдіру				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • оқу аудиториясында және/немесе байланыс орталығының симуляциялық QA-ортасында практикалық сабақтар; • топтық жұмыс және рөлдік калибрлеу сессияларына қатысу; • өтініштерді бағалаудың нақты және оқу мысалдарының талдауы; • нәтижелерді талқылау және бірыңғай бағалау стандарттарын бірлесіп әзірлеу; • мини-дебрифинг (кері байланыс және өзін-өзі бағалау). Оқыту және бағалау әдістері: • кейс талдауы (клиенттердің нақты өтініштері); • топтық калибрлеу (әр түрлі қатысушылардың бағаларын салыстыру); • QA-құралдарымен жұмыс (CRM, аудиожазбалар, QA-жүйесі); • пікірталас және дәлелдеудің сараптамалық бағасы; • бақылау арқылы бағалау (сессиядағы мінез-құлық, дәлелдеу қабілеті, қорытындылардың дұрыстығы);				

	· қорытынды мини-аттестаттау - өтінішті дербес талдауды орындау және калибрлеу сессиясына қатысу.										
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Калибрлеу сессиясының нәтижелері бойынша бағалау критерийлерін түсіндірудегі айырмашылықтарды талдау. 2. QA мамандарының бағаларын салыстыру және айырмашылықтардың себептерін анықтау. 3. Клиенттердің өтініштерін талдау үшін QA-жүйесі мен CRM-ді пайдалану. 4. Калибрлеу сессиясын өткізу және мамандардың өтініштерін бағалаудағы айырмашылықтарды талдау. 5. Бағалау критерийлерін немесе баллдық шкаланы түзету бойынша ұсыныстарды дайындау.										
Практикалық жұмыстарды орындау үшін дағдылар тізімі	✓ ақпаратты талдау және өтініштерді бағалаудағы айырмашылықтардың себептерін анықтау; ✓ деректерді іріктеу және талдау үшін QA-құралдарын пайдалану; ✓ дәлелді қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау; ✓ талқылауларға қатысу, позицияны дұрыс білдіру және оны дәлелдеу; ✓ қызмет көрсету сапасын бағалау әдістерін жетілдіру жолдарын ұсыну; ✓ нәтижелерді талқылау кезінде тиімділік критерийлері мен көрсеткіштері туралы білімдерді қолдану.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	Практикалық жұмыстың технологиялық картасы № 4 Жұмыстың атауы: Калибрлеу сессиясын өткізу және мамандардың өтініштерін бағалаудағы айырмашылықтарды талдау. Жұмыстың мақсаты: Өтініштерді бағалау нәтижелерін талдау, айырмашылықтардың себептерін анықтау, өз ұстанымын дәлелдеу және қызмет көрсету сапасын бағалауға бірыңғай тәсілдерді әзірлеу бойынша практикалық дағдыларды бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><td>Кезең №</td><td>Кезеңнің атауы</td><td>Кезеңнің мазмұны</td><td>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</td><td>Уақыты (мин)</td></tr><tr><td>1</td><td>Кіріспе нұсқаулық</td><td>Практикалық жұмыстың мақсаттарымен, калибрлеу сессияларының міндеттерімен, бағалау критерийлерімен және талқылау форматтарымен танысу. Бағалаудағы типтік айырмашылықтарды</td><td>Ауызша сұрау, критерийлерді және сессия құрылымын түсінуді тексеру</td><td>10</td></tr></table>	Кезең №	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)	1	Кіріспе нұсқаулық	Практикалық жұмыстың мақсаттарымен, калибрлеу сессияларының міндеттерімен, бағалау критерийлерімен және талқылау форматтарымен танысу. Бағалаудағы типтік айырмашылықтарды	Ауызша сұрау, критерийлерді және сессия құрылымын түсінуді тексеру	10
Кезең №	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)							
1	Кіріспе нұсқаулық	Практикалық жұмыстың мақсаттарымен, калибрлеу сессияларының міндеттерімен, бағалау критерийлерімен және талқылау форматтарымен танысу. Бағалаудағы типтік айырмашылықтарды	Ауызша сұрау, критерийлерді және сессия құрылымын түсінуді тексеру	10							

			ң мысалдарын талдау.		
	2	Деректерді дайындау	Талдау үшін өтініштерді таңдау (аудио, чат, e-mail). QA-жүйесінен деректерді жинау және жүйелеу.	Іріктеудің дұрыстығын, ақпараттың толықтығын тексеру	15
	3	Өтініштерді жеке бағалау	Өтініштерді өз бетінше тыңдау/оқу және бекітілген критерийлер бойынша баға қою. Нәтижелерді QA-бағалау нысанында тіркеу.	Жеке бағаларды эталондық бағалармен салыстыру	20
	4	Топтық калибрлеу	Қатысушылар арасындағы бағаларды салыстыру. Айырмашылықтарды анықтау, өз шешімдерін дәлелдеу, критерийлерді түсіндіруді талқылау.	Талқылауға қатысуды, дәлелдеудің дұрыстығын, кәсіби этиканы бағалау	25
	5	Ұсыныстарды тұжырымдау	Критерийлерді, тұжырымдамаларды немесе шкалаларды нақтылау бойынша ұсыныстарды бірлесіп әзірлеу. Қысқаша ұсыныстарды ресімдеу.	Ұсыныстардың негізділігі мен іске асырылуын тексеру	15
	6	Қорытынды талқылау және кері байланыс	Қорытынды шығару, анықталған қиындықтарды талқылау, жеке кері байланыс беру.	Өздігінен талдау, қатысуды және практикалық жұмыс нәтижелерін бағалау	15
Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 1 сағат 40 минут					
Жабдықты пайдалануға қойылатын талаптар, қауіпсіздік	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS);				

техникасы бойынша	• мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • құлаққаптарды есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша есепті дайындау
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • компьютерлік сыныпта / QA немесе CRM жұмыс ортасында практикалық сабақ; • мониторингтің нақты және оқу деректерімен жеке жұмыс; • есептің құрылымын және деректерді визуализациялауды топтық талқылау; • дайын есепті таныстыру және қорытындыларды оқытушы / практика жетекшісі алдында қорғау. Өткізу әдістері: • мониторинг нәтижелерін талдау (аудио, чаттар, QA есептері); • BI- және ЖИ-құралдарын қолдана отырып деректерді өңдеу (мысалы, Power BI, Excel, ChatGPT, Speech Analytics); • ішкі үлгілерге сәйкес есептерді әзірлеу және ресімдеу; • талдамалық қорытындыларды қорғау (шағын презентация немесе жазбаша дәлелдеме); • дайын есептің сапасын сараптамалық және өзін-өзі бағалау.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Қызмет көрсету сапасын мониторингілеу нәтижелері бойынша есепті қалыптастыру (ұсынылған деректер негізінде). 2. Қорытындылар мен ұсыныстармен талдамалық блокты дайындау. 3. Әрбір маман бойынша жеке есептерді әзірлеу. 4. BI-құралдарын пайдалана отырып деректерді визуализациялау. 5. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын мониторингілеу нәтижелері бойынша талдамалық есепті дайындау.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ кәсіпорынның ішкі стандарттарына сәйкес құжаттаманы жүргізу және есептілікті дайындау; ✓ мониторинг деректерін арналар, санаттар және қызметкерлер бойынша жүйелеу; ✓ мониторинг деректері негізінде талдамалық қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау; ✓ көрсеткіштерді визуализациялаумен жеке және топтық есептерді жасау;

	✓ есептілікті талдау және автоматтандыру үшін BI- және ЖИ-құралдарын пайдалану; ✓ құжаттарды ресімдеу кезінде құпиялылық және корпоративтік стандарттар талаптарын сақтау.				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 5 практикалық жұмыстың технологиялық картасы				
	Жұмыстың атауы: Клиенттерге қызмет көрсету сапасын мониторингілеу нәтижелері бойынша талдамалық есепті дайындау.				
	Жұмыстың мақсаты: мониторинг деректерін жүйелеу, талдау және визуализациялау, кәсіпорынның ішкі стандарттарына сәйкес есептерді құрастыру және талдамалық қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау бойынша практикалық дағдыларды бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Кезең №	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)
	1	Кіріспе нұсқама	Практикалық жұмыстың мақсаттарымен, есеп беру үлгілерімен, сапа критерийлерімен және деректерді визуализациялау форматтарымен танысу.	Ауызша сұрақ-жауап, есеп құрылымын түсінуін тексеру	10
	2	Деректерді жинау және жүйелеу	QA/CRM жүйелерінен деректерді жүктеу, өтініштерді арналар, түрлер және мамандар бойынша топтастыру. Ақпараттың толықтығы мен дұрыстығын тексеру.	Деректерді іріктеу мен жүйелеудің дұрыстығын тексеру	15
	3	Есепті қалыптастыру	Белгіленген үлгі бойынша есепті дайындау (Excel, Power BI, QA-форма).	Есептің құрылымы мен ресімделуін кәсіпорын стандарттарына	25

			Сандық және сапалық көрсеткіштерді енгізу.	сәйкестігін тексеру	
	4	Қорытындыларды талдау және тұжырымдау	Анықталған үрдістерді, қателерді, табысты тәжірибелерді жинақтау. Талдамалы қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау.	Қорытындылардың логикалығы мен негізділігін бағалау	20
	5	Деректерді визуализациялау	Графиктерді, диаграммаларды, индекстерді, динамика кестелерін құру. ВІ немесе ЖИ-құралдарын пайдалану.	Визуализацияның дұрыстығын, деректердің толықтығын, оқылуын тексеру	15
	6	Есепті таныстыру және қорғау	Есепті ауызша немесе жазбаша түрде ұсыну. Қорытындыларды дәлелдеу, сұрақтарға жауап беру.	Таныстырылымды, дәлелдердің сенімділігін және стандарттардың сақталуын сараптамалық бағалау	15
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 40 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау талаптарын сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау;				

	жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Мониторинг нәтижелері бойынша бағаланған мамандарға және олардың тікелей басшыларына жазбаша кері байланыс беру
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: - компьютерлік сыныпта / QA немесе CRM жұмыс ортасында практикалық сабақ; - жазбаша кері байланыс құрастыру бойынша дербес жұмыс; - кері байланыс беру сценарийлерін топтық пысықтау; - рөлдік ойын: «QA аналитигі – Маман – Жетекші»; - оқытушы немесе тәлімгер алдында жазбаша кері байланысты қорғау. Өткізу әдістері: - есептер мен кері байланыс мысалдарын талдау (сапалы/қате); - QA-платформада, CRM немесе имитациялық ортада жұмыс істеу; - кері байланыс жағдайларын модельдеу (конструктивті, түзетуші, қолдаушы); - іскерлік хат алмасу үлгілері мен құралдарын пайдалану; - тұжырымдар мен стильді тексеру үшін ЖИ-ассистенттерін (ChatGPT, Grammarly, корпоративтік боттар) қолдану; - жазбаша материалдардың сапасын сараптамалық бағалау.
Практикалық жұмыстар тізімі	- Мониторинг нәтижелері бойынша маманға жазбаша кері байланыс дайындау. - Топ жетекшісіне ілеспе хат дайындау. - Корпоративтік үлгілерді пайдалана отырып құжаттаманы ресімдеу. - Тиісті коммуникация арналарын таңдау және пайдалану. - Кері байланыс нәтижелерін QA-жүйесінде / CRM-де тіркеу.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ белгіленген форматтар мен корпоративтік стандарттар бойынша жазбаша кері байланыс дайындау; ✓ мониторинг деректері негізінде бағалауларды дұрыс дәлелдеу; ✓ маманның жұмыс сапасын жақсартуға бағытталған ұсыныстарды тұжырымдау; ✓ іскерлік хат алмасу нормалары бойынша құжаттаманы ресімдеу; ✓ кері байланысты беру үшін корпоративтік коммуникация арналарын таңдау және пайдалану; ✓ кері байланыс нәтижелерін QA- немесе CRM-жүйелерінде тіркеу; ✓ ақпараттың құпиялылығы мен дұрыстығын қамтамасыз ету.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Мониторинг нәтижелері бойынша маманға жазбаша кері байланыс дайындау. Жұмыстың мақсаты: компанияның ішкі стандарттарына сәйкес жазбаша кері байланыс құрастыру, іскерлік қарым-қатынас

нормаларын қолдану және корпоративтік коммуникация арналарын пайдалану бойынша практикалық дағдыларды бағалау.

Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:

Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)
1	Кіріспе нұсқаулық	Кері байланыс беру регламентімен, компанияның нысандарымен және стандарттарымен танысу. Дұрыс және дұрыс емес жазбаша кері байланыс мысалдарын талдау.	Регламенттер мен құжат құрылымы бойынша тест/ауызша сұрақ	10
2	Мониторинг нәтижелерін талдау	Бағалау карточкаларын, аудио/мәтіндік өтініштерді, QA түсініктемелерін зерделеу. Кері байланысқа қосу үшін негізгі сәттерді анықтау.	Талдаудың толықтығы мен дұрыстығын тексеру (бақылау парағы)	20
3	Маманға жазбаша кері байланыс дайындау	Кері байланысты конструктивті, бейтарап түрде тұжырымдау; келесі схема бойынша құрылымдау: бақылау → қорытынды → ұсыныс. Корпоративтік үлгіні пайдалану.	Мәтіннің құрылымы мен стилін тексеру, дәлелділігі мен дұрыстығын бағалау	25
4	Басшыға ілеспе хат дайындау	Мониторинг қорытындылары және түзету әрекеттері, оқыту, ынталандыру бойынша ұсыныстар қамтылған құжатты құрастыру.	Толықтығын, логикасын және іскерлік стильге сәйкестігін тексеру	15
5	Коммуникация арнасын	Кері байланысты берудің оңтайлы	Арнаны таңдаудың	10

		таңдау және нәтижелерді тіркеу	әдісін анықтау (QA, e-mail, CRM). Танысу фактісін тіркеу.	және жүйедегі жазбаны ресімдеудің дұрыстығын тексеру	
	6	Жұмысты талқылау және қорғау	Жазбаша кері байланысты «QA-аналитик – маман – басшы» рөлдік форматында ұсыну. Сұрақтарға жауап беру, тұжырымдамаларды түзету.	Чек-парақ бойынша сараптамалық бағалау және өзін-өзі бағалау	20
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 40 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Мониторингке ұшыраған әрбір өтініштің және әрбір маманның бағасын белгіленген ережелерге сәйкес бағаны негіздеумен есептеу				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • QA-платформаларын және BI-құралдарын (Excel, Power BI, CRM, Speech Analytics) пайдалана отырып практикалық сабақтар; • нақты немесе оқу кейстері бойынша бағаны негіздеумен дербес есептеулер; • бағаларды салыстыру және айырмашылықтарды талдау бойынша шағын топтық жұмыс; • тәсілдердің біркелкілігін тексеру үшін калибрлеу сессиясы (имитациялық); • оқытушы/сарапшы алдында негізделген бағаларды қорғау.				

	Өткізу әдістері: • нақты клиенттік өтініштерді кейс-талдау; • чек-парақтарды және бағалау шкалаларын пайдалану; • цифрлық мониторинг жүйелерімен практикалық жұмыс (QA, CRM, Speech/Text Analytics); • ЖИ-көмекшілерді қолдана отырып автоматтандырылған есептеулерді орындау; • қателерді талдау және командадағы нәтижелерді калибрлеу; • есептеулер мен дәлелдемелердің дәлдігін сараптамалық және өзін-өзі бағалау.										
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Маманның өтінішінің бекітілген критерийлер бойынша жеке бағасын есептеу. 2. Маманның өтінішінің бағасын және оның жұмысының жиынтық сапа көрсеткішін есептеу. 3. Өтініштерді бақылау үшін мақсатты топты анықтау және құжаттау. 4. Калибрлеу сессиясы барысында әріптестермен бағаларды салыстыру. 5. QA-жүйесінде мониторинг нәтижелерін цифрландыру және құжаттау.										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ әрбір өтініш бойынша бағаны есептеудің бекітілген ережелерін қолдану; ✓ қызметкерлер бойынша қорытынды және жиынтық бағаларды есептеу; ✓ критерийлер мен дәлелдерді көрсете отырып, қойылған ұпайларды дәлелдеу; ✓ мониторинг үшін өтініштердің мақсатты топтарын анықтау; ✓ есептеулер мен деректерді визуализациялау үшін ЖИ-құралдарын және BI-платформаларын пайдалану; ✓ нәтижелерді құжаттау және дәлелдеме базасын QA/CRM-жүйесінде сақтау; ✓ объективтілік пен ашықтық қағидаттарын сақтай отырып, есептеулердің дұрыстығын тексеру.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: Маманның өтінішінің бағасын және оның жұмысының жиынтық сапа көрсеткішін есептеу. Жұмыстың мақсаты: өтініштерді бақылау нәтижелері бойынша бағаны есептеудің практикалық дағдыларын, нәтижелерді талдау және құжаттау үшін автоматтандырылған құралдарды қолдануды, сондай-ақ қойылған ұпайларды дәлелдеу дағдыларын дамытуды бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең №</th><th>Кезең атауы</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Кіріспе нұсқаулық</td><td>Бағалау регламентімен, критерийлермен</td><td>Ішкі есептеу ережелері бойынша</td><td>10</td></tr></table>	Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)	1	Кіріспе нұсқаулық	Бағалау регламентімен, критерийлермен	Ішкі есептеу ережелері бойынша	10
Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)							
1	Кіріспе нұсқаулық	Бағалау регламентімен, критерийлермен	Ішкі есептеу ережелері бойынша	10							

			және бағалау шкалаларымен танысу. Формулаларға, салмақтық коэффициенттерге және есептеу мысалдарына шолу.	тест/шағын викторина	
	2	Өтініштің жеке бағасын есептеу	Өтінішті тыңдау/қарау. Чек-парақты толтыру. Критерийлердің салмақтарын ескере отырып, қорытынды баллды есептеу (мысалы, дәлдік, толықтық, клиентке бағдарлану).	Есептеудің дұрыстығын және формулаға сәйкестігін тексеру	25
	3	Қойылған бағаны негіздеу	Бағаны дәлелдейтін қысқаша түсініктеме дайындау: критерийлерге, өтініш үзінділеріне, қателерге және жетістіктерге сілтеме жасау.	Сарапшының негіздемені талдауы (дәлелділік чек-парағы бойынша)	15
	4	Маманның жиынтық бағасын есептеу	Өтініштер үлгісі бойынша деректерді агрегациялау (орташалау, ерекшеліктер, түзетулер). Кезең үшін қорытынды бағаны қалыптастыру.	Формулалардың дәлдігін және деректерді орташалаудың дұрыстығын тексеру	20
	5	Құжаттама және визуализация	Деректерді QA-жүйесіне немесе BI-құралына енгізу, сапа көрсеткіштерінің динамикасы графигін құру, есептеуді есепте тіркеу.	Өрістердің дұрыс толтырылуын, пішімделуін, есептің сақталуын тексеру	15
	6	Калибрлеу салыстыруы	Өз бағаларын әріптестерімен салыстыру. Айырмашылықтарды талдау,	Бағалардың біркелкілігін және талқылауға қатысуды	15

		себептерін талқылау. Жалпы тәсілдерді тұжырымдау.	сараптамалық бағалау	
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 40 минут			
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау			
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Клиенттердің өтініштерін бақылау процесін жетілдіру үшін деректерді талдау			
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • корпоративтік жүйелерді (CRM, QA, Power BI, Speech Analytics) пайдалана отырып практикалық талдау сабақтары; • нақты өтініштер мен анықталған қателерді кейс-талдау; • білім базаларымен және BI-дашбордтармен жұмыс; • талдау тапсырмаларын жеке және шағын топтарда орындау; • мониторингті жақсарту бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды таныстыру. Өткізу әдістері: • деректерді талдау (есептер, өтініштер, қателер); • жіктеу және үрдістерді автоматты іздеу үшін ЖИ-құралдарымен жұмыс; • ұсынылған жақсартулардың SWOT- және тәуекел-талдауы; • Power BI, Excel, Tableau көмегімен деректерді визуализациялау; • талдау шешімдерін талқылау және қорғау (шағын презентациялар); • қорытындылардың дұрыстығын рефлексиялау және өзін-өзі бағалау.			
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. CRM және QA-жүйелерінен клиенттердің өтініштері бойынша деректерді іздеу және жинау. 2. Анықталған қателерді сынилық дәрежесі бойынша жіктеу.			

	3. Мамандардың қателерін талдау және клиенттердің өтініштерін бақылау процесін жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу. 4. Тәуекелдерді бағалай отырып, мониторингті жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу. 5. Байланыс орталығы стратегиясының өзгеруінің сапа көрсеткіштеріне әсерін талдау. 6. Визуализация және ұсыныстармен талдамалық есеп дайындау.															
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ түрлі дереккөздерден (CRM, білім базалары, BI-панельдер) деректерді табу және жүйелеу; ✓ қателерді критерийлер мен маңыздылығы бойынша жіктеу; ✓ сапа көрсеткіштері арасындағы заңдылықтарды, үрдістерді және өзара байланыстарды анықтау; ✓ процестерді жетілдіру бойынша гипотезалар мен ұсыныстарды тұжырымдау; ✓ шешімдерді енгізудің тәуекелдері мен салдарын бағалау; ✓ талдау нәтижелерін көрнекі ету; ✓ деректермен жұмыс істеу кезінде заңнама талаптарын және ішкі стандарттарды ескеру.															
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның үлгісі және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Мамандардың қателерін талдау және клиенттердің өтініштерін бақылау процесін жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу. Жұмыстың мақсаты: мониторинг нәтижелерін талдаудың, қателерді маңыздылық дәрежесі бойынша жіктеудің, заңдылықтарды анықтау және сапаны бақылау процестерін жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдау дағдыларын, корпоративтік стандарттар мен заңнамалық талаптарды сақтай отырып, практикалық дағдыларды бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№ кезеңі</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Кіріспе нұсқаулық</td><td>Қателерді бағалау критерийлерімен , маңыздылық жіктемесімен, регламенттермен және өтініштер базасынан алынған мысалдармен танысу.</td><td>Жіктемені және маңыздылық критерийлерін білуге арналған тест</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>Деректерді іздеу және жинау</td><td>CRM/QA-жүйелерінен сүзгілер мен тегтерді қолдана отырып,</td><td>Сүзгілеудің дұрыстығын және іріктеудің толықтығын тексеру</td><td>15</td></tr></table>	№ кезеңі	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)	1	Кіріспе нұсқаулық	Қателерді бағалау критерийлерімен , маңыздылық жіктемесімен, регламенттермен және өтініштер базасынан алынған мысалдармен танысу.	Жіктемені және маңыздылық критерийлерін білуге арналған тест	10	2	Деректерді іздеу және жинау	CRM/QA-жүйелерінен сүзгілер мен тегтерді қолдана отырып,	Сүзгілеудің дұрыстығын және іріктеудің толықтығын тексеру	15
№ кезеңі	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)												
1	Кіріспе нұсқаулық	Қателерді бағалау критерийлерімен , маңыздылық жіктемесімен, регламенттермен және өтініштер базасынан алынған мысалдармен танысу.	Жіктемені және маңыздылық критерийлерін білуге арналған тест	10												
2	Деректерді іздеу және жинау	CRM/QA-жүйелерінен сүзгілер мен тегтерді қолдана отырып,	Сүзгілеудің дұрыстығын және іріктеудің толықтығын тексеру	15												

			өтініштер мен қателер туралы деректерді алу. Деректердің өзектілігі мен толықтығын тексеру.		
	3	Қателерді жіктеу	Анықталған қателерді санаттар бойынша топтастыру (критикалық, процедуралық, коммуникативті, техникалық). Жиілігін және қызмет көрсету сапасына әсерін талдау.	Жіктеудің және дәлелдеудің дұрыстығын тексеру	20
	4	Үрдістер мен себептерді талдау	Қайталанатын қателерді анықтау, түпкі себептерді анықтау («5 Неге» әдісі, Фишбоун бойынша).	Талдау тереңдігі мен себептерді анықтауды бағалау	20
	5	Ұсыныстарды қалыптастыру	Мониторингті жақсарту бойынша түзету әрекеттерін және ұсыныстарды әзірлеу. Салдарды бағалау үшін SWOT- немесе тәуекел-талдауды қолдану.	Ұсыныстардың негізділігін және тәуекелдерді бағалаудың толықтығын тексеру	20
	6	Есепті дайындау және визуализация	Талдамалық есепті қалыптастыру (кестелер, графиктер, диаграммалар). Қорытындылар мен ұсыныстарды таныстыру.	Визуализацияны және есептің дәлелділігін сараптамалық бағалау	15
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 40 минут					

Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»	
Кәсіби біліктілікті тану	Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман
Жеке құзыреттіліктерді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Стресске төзімділіктің жоғары деңгейі Бағалау нысандары: • практикалық тапсырмаларды орындау кезінде бақылау; • ситуациялық сұхбат; • стресстік жағдайлардағы мінез-құлықты сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: • «Шағымданған клиенттің өтінішін өңдеу» рөлдік жағдайы; • «Уақыт тапшылығы жағдайындағы жұмыс» кейс-талдауы; • стресске төзімділікке психометриялық тест; • есепті қорғау кезіндегі эмоционалды өзін-өзі реттеуді бағалау. 2. Туындаған мәселелерге жедел әрекет ету қабілеті Бағалау нысандары: • жеке практикалық тапсырма; • іскерлік ойын; • ситуациялық есептерді шешуді сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: • «Есептегі күтпеген қате» кейс-талдауы; • QA-жүйесіндегі ақаулық жағдайын модельдеу; • ситуациялық пайымдау тесті (Situational Judgment Test); • тапсырманы орындау кезінде шешім қабылдау жылдамдығы мен дәлдігін талдау. 3. Егжей-тегжейге назар аудару Бағалау нысандары: • деректерді талдауға арналған жеке тапсырма;

	- ресімделген есепті тексеру; - жұмыс сапасын сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: - QA-формасындағы немесе есептегі сәйкессіздіктерді іздеу тапсырмасы; - зейін шоғырландыру тесті (Bourdon test, d2 Test); - есептегі есептеулердің дәлдігі мен сілтемелердің дұрыстығын талдау; «Ұсақ қателердің мониторинг сапасына әсері» кейс-талдауы. 4. Командада жұмыс істеу қабілеті Бағалау нысандары: - топтық практикалық жұмыс; - іскерлік ойын; - өзін-өзі бағалау және сараптамалық бағалау (360°). Бағалау әдістері: «QA бағаларын бірлесіп калибрлеу» командалық кейсі; «Бағалаудағы айырмашылықтарды талқылау» рөлдік ойыны; - командалық өзара әрекеттесу сауалнамасы (Belbin Team Roles); - топтағы коммуникацияны және рөлдерді бөлуді бақылау. 5. Коммуникативтілік Бағалау нысандары: - ситуациялық сұхбат; - топтық өзара әрекеттесу кезінде бақылау; - сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: «Маманға кері байланыс беру» іскерлік ойыны; - кандидаттың жазбаша кері байланысын талдау (QA-түсініктеме, басшыға хат); - есепті қорғау барысындағы дәлелдеу дағдыларын бағалау; - коммуникативтік қабілеттерге арналған тест (Leary, Boyko). 6. Табандылық және мақсаттылық Бағалау нысандары: - жеке жоба немесе кейс; - мінез-құлықтық сұхбат; - тапсырманы орындау динамикасын сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: «Шектеулі ресурстар кезінде нысаналы KPI-ға жету» кейсі; - STAR моделі бойынша сұхбат («Қиындықтарға қарамастан нәтижеге қол жеткізген кезді мысалға келтіріңіз»); - практикалық тапсырманы орындаудың толықтығы мен сапасын бақылау; - оқыту/бағалау процесіндегі мақсаттарға жету бойынша өзін-өзі есеп беру.
Кәсіп шеңберінде бағалау жүргізуге арналған жеке	- стресске төзімділіктің жоғары деңгейі; - туындаған мәселелерге жедел әрекет ету қабілеті; - егжей-тегжейге назар аудару; - командада жұмыс істеу қабілеті; - коммуникативтілік; - табандылық және мақсаттылық.

құзыреттіліктер тізбесі											
5-тарау. «Бағалау критерийлері»											
Теориялық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына қол жеткізген кезде өтті деп есептеледі. Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.										
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90–100%	өте жақсы										
75–89%	жақсы										
70–74%	қанағаттанарлық										
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Практикалық кезеңді бағалау талаптары	Практикалық кезең мүмкін болатын ең жоғары балл санынан кемінде 70% алған жағдайда өткен болып есептеледі. Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.										
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90–100%	өте жақсы										
75–89%	жақсы										
70–74%	қанағаттанарлық										
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Жеке құзыреттіліктерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылаудың, сұхбаттың, іскерлік ойындардың және рөлдік тапсырмалардың нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 6 негізгі жеке құзыреттіліктің 5-і бойынша оң баға: • талдау қабілеті, • тәуекелдерді басқару, • коммуникативтік дағдылар және көшбасшылық қасиеттер, • ұйымдастырушылық қабілеті, • клиентке бағдарлану, • стресске төзімділік										
Жеке құзыреттіліктерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Оң нәтижелер саны</th><th>Құзыреттіліктер бойынша қорытынды</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6-дан 5</td><td>өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)</td></tr> <tr> <td>5-тен аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды	6-дан 5	өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)	5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)				
Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды										
6-дан 5	өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)										
5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптастырылады: 19. Теориялық кезең - дұрыс жауаптардың кемінде 70% 20. Практикалық кезең - жалпы баллдың кемінде 70%										

бағасын қалыптастыру сипаттамасы	21. Жеке құзыреттіліктер - кемінде 5 құзыреттілік расталған	
	Біліктілікті тану нәтижесі:	
	Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебесі
	Барлық талаптар орындалды	Тапсырды
	Бір немесе одан да көп талап орындалмады	Тапсырмады
Біліктілік бағдарламасы бекітілген күні		

**КВАЛИФИКАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА
КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАНУ ҮШІН
«ЭКОНОМИСТ-АНАЛИТИК»**

Кәсіби біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Занды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіби стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 қыркүйекте № 33483 болып тіркелген «Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы»;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 болып тіркелген «Кәсіби біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

1-тарау. «Жалпы ережелер»	
Біліктілік бағдарламасының атауы	«Экономист-аналитик» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа да ықтимал атауларына рұқсат етіледі: 2421-0-013 Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман; 2431-2-003 Онлайн-сатылымдар жөніндегі менеджер; 2433-1-003 Ақпараттық технологиялар өнімдері мен шешімдерін сату жөніндегі менеджер; 2433-1-005 Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау саласындағы заңнамасының талаптарын ескере отырып, мекенжай жұмыстарын жүргізуге, сондай-ақ өзара іс-қимыл тарихын қарауға мүмкіндік беретін байланысшылар мен байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Пайдаланушылар туралы өзге де ақпаратты қамтитын пайдаланушылардың деректер базасы; сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған өзінің немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы әкімшілік рәсімге қатысушының талабын қамтитын өтініш нысандарының бірі; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық деректер базасы;

	байланыс арнасы – пайдаланушы Контакт-орталықпен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - байланыс орталығының құрамына кіретін немесе дербес құрылымдық бөлімше, ол қызметтерді тұтынушылармен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы өзара әрекеттесу жолымен өз қызметін жүзеге асырады (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында ұялы және калалық телефондардан белгілі бір нөмір бойынша қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі); байланыс-орталық - кәсіпорындағы өтініштерді (сұрау салуларды, пікірлерді, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша ақпарат беруге жауапты мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше; күпия ақпарат - қызметтік немесе коммерциялық күпияны құрайтын ақпарат, егер ақпарат оның үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе ықтимал коммерциялық құндылыққа ие болса, оған заңды негізде еркін қол жеткізу мүмкін емес; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; іскерлік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СБШ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТБО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс-орталық; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Kotter - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзгерістердің 8 қадамдық моделімен танымал; Lewin - Курт Левиннің (Kurt Lewin) өзгеріс моделі, «еріту – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтиды; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадтық моделі (Waterfall, «сарқырама»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - міндеттерді визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарды, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау;

	PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гантт (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, уақыт бойынша міндеттерді орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім); АНТ - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен өзара қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)
Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маманның кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандартқа және КБТБО ішкі регламентіне сәйкес жүргізіледі	
Кәсіп коды	2631-0-001
Кәсіп атауы	Экономист-аналитик
Еңбек қызметінің түрі	Клиенттердің өтініштерін өңдеу тиімділігін, қызмет көрсету сапасын және клиенттердің қанағаттану деңгейін арттыру мақсатында ресурстарды бөлуді талдау және оңтайландыруды жүзеге асыру.
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 6 деңгейі
Еңбек функциясы 1	Клиенттердің өтініштерінің көлемін және байланыс ақпарат орталығындағы ресурстардың болуын болжауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Байланыс ақпарат орталығында өтініштердің санының, оларды өңдеудің орташа уақытының және ресурстардың болуының өзгеруіне әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау
Дағдылар	1) деректердегі заңдылықтар мен үрдістерді анықтау, әртүрлі факторлар арасындағы өзара байланыстарды табу; Бағалау критерийлері: • деректер массивтерін визуализация құралдарын және ЖИ негізіндегі аналитикалық модульдерді пайдалана отырып талдайды; • уақыт қатарларын талдау, корреляциялық және салыстырмалы талдау әдістерін, соның ішінде ЖИ-жүйелер арқылы трендтерді автоматты түрде анықтауды қолданады; • интеллектуалды панельдерді (BI-жүйелер, аналитикалық көмекшілер) пайдалана отырып, есептер мен деректердің графикалық көріністерін қалыптастырады;

	· ЖИ-талдау арқылы алынған нәтижелер негізінде көрсеткіштер мен факторлар арасындағы анықталған өзара байланыстарды негіздейді. 2) гипотезаларды тұжырымдау және оларды деректер негізінде тексеру; Бағалау критерийлері: · деректерді автоматты талдау нәтижелеріне сүйене отырып, аналитикалық гипотезаларды тұжырымдайды; · гипотезаларды тексеру және жасырын заңдылықтарды іздеу үшін ЖИ-құралдарын (мысалы, машиналық оқыту модельдерін) пайдаланады; · ЖИ-модельдерінің ықтималдық сипатын ескере отырып, тексеру нәтижелерін түсіндіреді; · негізделген қорытындылар жасайды және басқарушылық шешімдер үшін түзету шараларын ұсынады. 3) жоспарлау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · бекітілген болжау әдістерін (соның ішінде машиналық оқыту модельдерін және ЖИ негізіндегі болжау алгоритмдерін) қолданады; · жүктеме мен кестелерді интеллектуалды жоспарлауды қолдайтын бағдарламалық шешімдерді пайдаланады; · аномалияларды анықтау үшін ЖИ аналитикалық құралдары арқылы болжамды және нақты деректерді салыстырады; · деректерді интеллектуалды талдау негізінде ресурстарды пайдалануды оңтайландыру бойынша ұсыныстар тұжырымдайды. 4) әртүрлі дереккөздерден (CRM, телефония жүйелері, деректер базалары) деректерді жинау; Бағалау критерийлері: · автоматтандырылған құралдарды және ЖИ-интеграция модульдерін (коннекторлар, ETL-жүйелер) пайдалана отырып, деректерді шығарып, біріктіреді; · интеллектуалды валидация алгоритмдері арқылы деректердің толықтығын, дұрыстығын және өзектілігін тексереді; · деректерді жіктеу және құрылымдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; · ЖИ-құралдарын пайдалану кезінде ақпаратты қорғау және құпиялылық талаптарын сақтайды. 5) деректерді статистикалық пакетке импорттау; Бағалау критерийлері: · деректерді ЖИ-өңдеу функциялары бар жүйелерді қоса алғанда, аналитикалық пакеттерге импорттауды орындайды; · автоматты тексерулерді қолдана отырып, жүктелген деректердің дұрыстығын тексереді;

	· интеллектуалды тазалау және нормализация функцияларын пайдалана отырып, деректерді талдауға дайындайды; · скрипттер мен ЖИ-модульдері арқылы деректерді жүктеу процестерін оңтайландырады.
Білімдер	1) репрезентативті ақпарат алу үшін деректерді іріктеу әдістері; Бағалау критерийлері: · деректерді стратификациялау және кластерлеу үшін ЖИ-алгоритмдерін пайдалануды қоса алғанда, іріктеуді қалыптастыру принциптерін түсіндіреді; · талдау міндеттеріне байланысты қолайлы іріктеу әдісін таңдайды; · статистикалық және интеллектуалды құралдарды пайдалана отырып, іріктеудің репрезентативтілігін бағалайды; · іріктеу қателерін азайту үшін ЖИ-тәсілдерін қолданады. 2) колл-орталықтың негізгі тиімділік көрсеткіштері; Бағалау критерийлері: · негізгі KPI-ларды (АHT, FCR, SLA, ASA, қызмет көрсету деңгейі, клиенттерді ұстап қалу деңгейі) анықтайды және түсіндіреді; · көрсеткіштерді автоматты есептеу және бақылау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; · машиналық оқыту модельдері арқылы KPI арасындағы өзара байланыстарды талдайды; · өнімділікті болжау және ресурстарды жоспарлау үшін ЖИ-талдау нәтижелерін қолданады. 3) өтініштер саны мен өндеу уақыты туралы деректердегі маусымдық және циклдік трендтер; Бағалау критерийлері: · уақыт қатарларын талдаудың ЖИ-модельдерін пайдалана отырып, маусымдық және циклдік ауытқуларды анықтайды; · ЖИ-ның оқытылатын модельдері негізінде байланыс орталығына түсетін жүктеменің өзгеруін болжайды; · болжамдардың дәлдігін бағалайды және жаңа деректерді ескере отырып, модельдерді реттейді; · ЖИ-кеңестерін қолдана отырып, кестелер мен ресурстарды бейімдеу бойынша ұсыныстар әзірлейді.
Кәсіби міндет (2-дағды)	Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер санының, оларды өндеудің орташа уақытының және ресурстардың болуының өзгерістерін талдау үшін деректерді дайындау
Дағдылар	1) деректерді топтастыру және талдау үшін жиынтық кестелер жасау; Бағалау критерийлері: · бастапқы деректер массивтері (CRM, телефония, өтініштер базалары) негізінде жиынтық кестелерді қалыптастырады; · берілген параметрлер бойынша деректерді сүзуді, топтастыруды және агрегациялауды қолданады; · көрсеткіштерді талдау үшін формулаларды, есептелетін өрістерді және функцияларды пайдаланады;

	· талдауды оңтайландыру үшін кіріктірілген интеллектуалды құралдарды (ЖИ-кеңестер, тәуелділіктерді автоматты анықтау) пайдаланады. 2) деректерді графиктер мен диаграммалар арқылы визуализациялау; Бағалау критерийлері: · талдау мақсатына байланысты визуализацияның оңтайлы түрлерін таңдайды (гистограммалар, сызықтық графиктер, тарату диаграммалары және т.б.); · кеңселік және BI-қосымшаларындағы (Excel, Power BI, Google Data Studio және т.б.) деректерді визуализациялаудың кіріктірілген құралдарын пайдаланады; · ақпаратты көрнекі түрде ұсыну үшін визуалды элементтердің пішімін және безендірілуін реттейді; · диаграммаларды автоматты түрде жасау және графиктердегі аномалияларды анықтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 3) жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және "Интернет" ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; Бағалау критерийлері: · кеңселік қосымшалармен (кестелік редакторлар, мәтіндік процессорлар, презентациялық бағдарламалар) сенімді жұмыс істейді; · деректер алмасу және бірлескен жұмыс үшін корпоративтік онлайн-сервистерді және бұлттық шешімдерді пайдаланады; · аналитикалық ақпаратты іздеу үшін іздеу жүйелерін және мамандандырылған ресурстарды қолданады; · жұмыс міндеттерін орындауды оңтайландыру үшін ЖИ негізіндегі қорғалған цифрлық платформалар мен сервистерді пайдаланады. 4) деректерді әртүрлі критерийлер бойынша сұрыптау және санаттауды жүргізу; Бағалау критерийлері: · деректерді негізгі параметрлер (күні, өтініш түрі, дереккөзі, ұзақтығы және т.б.) бойынша сұрыптауды орындайды; · талдау ыңғайлылығы үшін ақпаратты санаттау және кодтау әдістерін қолданады; · аналитикалық құралдарда сүзу және топтастыру функцияларын пайдаланады; · деректердегі заңдылықтарды автоматты жіктеу және анықтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 5) деректердің нақты уақыттағы өзектілігін қамтамасыз ету үшін оларды үнемі жаңартып отыру; Бағалау критерийлері: · деректерді қолмен және автоматтандырылған құралдар (скрипттер, API, ДБ қосылымдары) арқылы жаңартуды орындайды;

	· аналитикалық жүйелердегі көрсеткіштерді жаңартудың дұрыстығы мен уақтылылығын бақылайды; · әртүрлі дереккөздерден алынған деректерді бақылау және синхрондау үшін ЖИ-модульдерін пайдаланады; · басқарушылық шешімдер үшін ақпараттың үздіксіздігі мен дұрыстығын қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · негізгі KPI-лардың тізбесін (SLA, AHT, ASA, FCR, қызмет көрсету деңгейі, клиенттердің қанағаттануы және т.б.) біледі; · ұйымда белгіленген көрсеткіштердің мақсатты мәндерін түсінеді; · KPI мен орталық қызметінің жалпы нәтижелері арасындағы өзара байланыстарды түсіндіреді; · KPI-ларды бақылау және талдау үшін цифрлық панельдер мен ЖИ-жүйелерін пайдаланады. 2) деректерді өңдеу және көрсеткіштерді есептеу үшін статистикалық әдістер мен құралдарды түсіну; Бағалау критерийлері: · статистикалық өлшемдердің принциптерін (орташа мәндер, дисперсия, стандартты ауытқу және т.б.) түсіндіреді; · тиімділік көрсеткіштерін талдау және есептеу үшін статистикалық әдістерді қолданады; · есептеулер үшін бағдарламалық құралдарды (Excel, Python, Power BI және т.б.) пайдаланады; · үлкен көлемдегі деректерді талдау және заңдылықтарды іздеу үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 3) персоналды ынталандыру, оның мотивациясы мен адалдығын арттыру жүйесі; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығындағы қолданыстағы мотивация жүйесін сипаттайды (материалдық және материалдық емес ынталандырулар); · KPI мен деректерді талдау нәтижелерінің сыйақы жүйесіне әсерін түсіндіреді; · мотивациялық схемаларды түзету үшін өнімділікті талдау деректерін қолданады; · персоналдың қатысуы мен қанағаттануын бағалау үшін цифрлық құралдарды және ЖИ-аналитиканы пайдаланады. 4) жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдары; Бағалау критерийлері: · деректерді талдаудағы жүйелік және стратегиялық тәсілдердің принциптерін түсіндіреді; · SWOT, PEST, ABC/XYZ және стратегиялық талдаудың басқа да әдістерін пайдаланады; · басқарушылық шешімдерді негіздеу үшін талдау нәтижелерін қолданады;

	· ЖИ негізіндегі шешім қабылдауды қолдаудың интеллектуалды жүйелерін пайдаланады. 5) кездейсоқ ауытқулардың әсерін азайту үшін уақыт қатарларын тегістеу әдістері; Бағалау критерийлері: · уақыт қатарларын тегістеу әдістерінің мақсатын түсіндіреді (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу және т.б.); · өтініштер динамикасын және тиімділік көрсеткіштерін талдау кезінде тегістеу әдістерін қолданады; · тегістелген деректер негізінде болжау үшін бағдарламалық құралдарды және ЖИ-модельдерін пайдаланады; · тегістеудің болжамдардың дәлдігіне әсерін бағалайды және қажет болған жағдайда модельдерді реттейді.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Байланыс орталығына түскен өтініштер саны мен оларды өңдеудің орташа уақытындағы жыл, ай, апта және күн бойындағы тарихи циклдік өзгерістерді талдау
Дағдылар	1) шешімдер нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асыруға байланысты тәуекелдерді бағалау; Бағалау критерийлері: · циклдік деректерді талдау негізінде әрекеттердің бірнеше балама нұсқаларын тұжырымдайды; · әрбір нұсқаны іске асырудың ықтимал тәуекелдері мен салдарын бағалайды; · ықтимал сценарийлерді болжау үшін тарихи өзгерістер туралы деректерді пайдаланады; · тәуекелдерді модельдеу және бағалау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (мысалы, сценарийлік модельдеу, sensitivity-талдау) қолданады; · деректермен және тәуекелдерді бағалаумен негізделген оңтайлы шешімді таңдайды. 2) байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің (АНТ, SLA, FCR және т.б.) уақыттық кесіндідегі динамикасын талдайды; · көрсеткіштердің өзгеруі мен стратегияны түзетулер (кестелер, жауап сценарийлері, өзара әрекеттесу арналары) арасындағы өзара байланыстарды анықтайды; · тарихи кезеңдер деректері бойынша қабылданған шешімдердің тиімділігін бағалайды; · стратегиялық параметрлердің өзгерістеріндегі жасырын заңдылықтарды анықтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 3) жыл, ай, апта және күн бойындағы болжамды және нақты деректерге салыстырмалы талдау жүргізу; Бағалау критерийлері: · болжамды деректерді уақыт кезеңдері бойынша нақты көрсеткіштермен салыстырады; · ауытқуларды анықтайды және сәйкессіздіктердің себептерін талдайды (ішкі және сыртқы факторлар);

	· салыстыру нәтижелерін ұсыну үшін визуалды құралдарды және аналитикалық панельдерді пайдаланады; · аномалияларды автоматты түрде анықтау және болжамдардың дәлдігін бағалау үшін ЖИ-модельдерін қолданады. 4) деректер базаларында, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу; Бағалау критерийлері: · корпоративтік жүйелердегі (CRM, телефония, BI-платформалар, деректер қоймалары) тиісті деректерді іздеуді орындайды; · сұзу, іздеу және сұрау функцияларын тиімді пайдаланады; · алынған деректердің дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етеді; · интеллектуалды іздеу құралдарын (соның ішінде ЖИ-көмекшілерін және табиғи тілдегі аналитикалық сұрауларды) қолданады. 5) болжау объектілерінің циклдік ауытқу параметрлерін есептеу; Бағалау критерийлері: · өтініштердің маусымдық және апталық ауытқуларының кезеңдерін, амплитудаларын және фазаларын анықтайды; · циклділік параметрлерін есептеу үшін статистикалық талдау әдістерін және уақыт қатарларының ЖИ-модельдерін пайдаланады; · талдау нәтижелерін түсіндіреді және оларды ресурстарды жоспарлау кезінде қолданады; · есептер мен презентацияларда циклдік өзгерістерді дұрыс визуализациялайды. 6) болжау объектілерінің өзгеру тенденцияларының болуын анықтау және параметрлерін есептеу; Бағалау критерийлері: · өтініштер және өңдеу уақыты туралы деректердегі трендтердің (өсу, төмендеу, тұрақтандыру) бар екенін анықтайды; · регрессиялық және трендтік талдау әдістерін қолданады; · болжау модельдерін құру үшін ЖИ-құралдарын (мысалы, сызықтық және сызықтық емес трендтер, ARIMA, Prophet және т.б.) пайдаланады; · анықталған тенденциялардың дұрыстығы мен тұрақтылығын бағалайды; · басқарушылық шешімдер қабылдау үшін өзгерістер бағыты туралы қорытындылар тұжырымдайды.
Білімдер	1) байланыс ақпараттық орталықтары қызметін ұйымдастыру негіздері; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы жұмысының құрылымын, функцияларын және негізгі процестерін түсіндіреді; · клиенттерге қызмет көрсетуді ұйымдастыру принциптерін біледі (қоңырауларды бөлу, маршруттау, жүктемені жоспарлау);

	· орталық қызметінің тиімділігін қамтамасыз етудегі аналитика мен болжаудың рөлін түсінеді; · байланыс орталықтарының жұмысында қолданылатын заманауи цифрлық және ЖИ-технологияларында бағдарланады. 2) кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · негізгі KPI-ларды тізімдейді: АНТ, ASA, SLA, FCR, NPS, қызмет көрсету деңгейі, клиенттерді ұстап қалу деңгейі; · ұйымда белгіленген көрсеткіштердің мақсатты мәндерін біледі; · көрсеткіштер мен клиенттерге қызмет көрсету сапасы арасындағы өзара байланысты түсіндіреді; · нақты уақыт режимінде KPI-ларды бақылау және есептеу үшін ЖИ-жүйелерін және аналитикалық платформаларды пайдаланады. 3) жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдары; Бағалау критерийлері: · жүйелік тәсіл мен стратегиялық талдау принциптерін сипаттайды (процестердің, факторлардың және ресурстардың өзара байланысы); · байланыс орталығының жағдайын бағалау үшін SWOT, PEST, ABC/XYZ, факторлық талдау әдістерін қолданады; · қызмет көрсету стратегиясын түзету бойынша шешімдер қабылдау үшін талдау нәтижелерін түсіндіреді; · стратегиялық талдау мен болжауды автоматтандыру үшін интеллектуалды аналитикалық жүйелерді пайдаланады.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің өтініштері санының ұлғаю немесе азаю тенденциясын және оларды өңдеудің орташа уақытын анықтау
Дағдылар	1) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету ішкі жүйесінде байланыс ақпараттық орталығының қызметін жоспарлау; Бағалау критерийлері: · клиенттердің өтініштерін талдау негізінде ішкі жүйе қызметінің мақсаттарын, міндеттерін және басым бағыттарын анықтайды; · өтініштер көлемінің және оларды өңдеу уақытының өзгеріс тенденцияларын ескере отырып, ресурстарды (адами, техникалық, уақыттық) жоспарлайды; · жұмыс жоспарларын түзету үшін болжамды деректерді және аналитикалық модельдерді пайдаланады; · жүктемелерді автоматтандырылған есептеу және операторларды бөлуді жоспарлау үшін ЖИ құралдарын және ВІ-жүйелерін қолданады; · ұсынылған шешімдерді құжаттық түрде негіздейді (жоспар-кестелер, есептер, аналитикалық жазбалар).

	2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету ішкі жүйесін дамыту бағдарламаларын әзірлеу; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсету сапасын арттыруға және өтініштерді өңдеу уақытын қысқартуға бағытталған іс-шараларды әзірлейді; · технологиялық және ақпараттық инфрақұрылымды жаңғырту бағыттарын анықтайды; · жақсартуларды жоспарлау үшін тенденцияларды талдау нәтижелерін (өтініштер санының өсуі/төмендеуі, АНТ) пайдаланады; · заманауи цифрлық және ЖИ-құралдарын (чат-боттар, интеллектуалды маршруттау жүйелері, өтініштердің тональдік аналитикасы) даму бағдарламаларына біріктіреді; · бағдарламаны іске асыру тиімділігін KPI және клиенттік кері байланыс негізінде бағалайды. 3) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының тиімділігін талдаудың, жоспарлаудың және бағалаудың бекітілген әдістерін қолданады (мысалы, KPI-талдау, жүктемені теңестіру, ABC-талдау, бенчмаркинг); · корпоративтік регламенттерді, әдістемелік материалдарды және есеп беру нысандарын дұрыс пайдаланады; · бөлімшенің жұмыс сапасын сандық және сапалық көрсеткіштер негізінде бағалайды; · негізгі процестерді есептеу, модельдеу және оңтайландыру үшін аналитикалық және ЖИ-құралдарын пайдаланады; · тиімділік көрсеткіштерін және қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар дайындайды. 4) байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · стратегия мен тактиканың (кестелер, қызмет көрсету арналары, технологиялар) өзгеруінің өтініштер санына және өңдеудің орташа уақытына әсерін талдайды; · нақты деректердің болжамды деректерден ауытқу себептерін анықтайды; · клиенттік тәжірибе және жұмыс тиімділігі үшін стратегиялық және жедел шешімдердің салдарын бағалайды; · тенденцияларды кешенді талдау үшін ЖИ-платформаларын және деректерді визуализациялау жүйелерін пайдаланады; · басқарушылық шешімдер үшін аналитикалық қорытындылар мен ұсыныстар тұжырымдайды.
Білім	1) байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттарын, байланыс ақпараттық

	орталықтарының қызметін ұйымдастырудың үздік отандық және шетелдік тәжірибесін; Бағалау критерийлері: · басқарудың негізгі стандарттары мен модельдерін біледі (COPC, ISO 18295, EN 15838 және т.б.); · байланыс орталықтарын ұйымдастырудың озық отандық және шетелдік тәжірибесін біледі; · ішкі процестер мен қызмет көрсету стандарттарын әзірлеу кезінде үздік тәжірибе элементтерін қолданады; · клиенттерге қызмет көрсетудің сапасы мен тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін стандарттар туралы білімді пайдаланады; · халықаралық үрдістерге сәйкес ЖИ технологиялары мен автоматтандыруды енгізу мүмкіндіктерін талдайды. 2) кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндерін; Бағалау критерийлері: · негізгі KPI-ларды (SLA, ASA, AHT, FCR, NPS, клиенттерді ұстап қалу деңгейі және т.б.) тізімдейді; · ұйымда белгіленген көрсеткіштердің нормативтік және мақсатты мәндерін біледі; · KPI динамикасын кезеңдер бойынша (жыл, ай, апта, күн) талдайды; · көрсеткіштерді автоматты бақылау және визуализациялау үшін ЖИ-құралдарын және BI-жүйелерін пайдаланады; · басқарушылық шешімдер қабылдау үшін KPI талдауының нәтижелерін түсіндіреді. 3) стратегиялық маркетинг және қызмет тұтынушыларының адалдығын басқару негіздерін; Бағалау критерийлері: · клиент адалдығы мен қанағаттануын қалыптастыру принциптерін түсіндіреді; · өтініштер көлемін болжау үшін клиенттердің мінез-құлқы туралы білімді қолданады; · маркетингтік стратегиялар мен клиенттерді ұстап қалу бағдарламаларын түзету үшін өтініштерді талдау нәтижелерін пайдаланады; · қызмет көрсету сапасы мен өңдеу жеделдігінің брендті қабылдауға әсерін бағалайды; · клиенттердің адалдығын арттыру үшін ЖИ құралдарын (көңіл-күйді талдау, болжамды аналитика, өтініштерді жекелендіру) қолданады.
Кәсіби міндет (дағды 5)	Болжам нәтижелеріне қатысты мәселелер бойынша кәсіпорын қызметкерлеріне кеңес беру
Дағдылар	1) персоналдың жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою және міндеттерді тұжырымдау, басымдықтарды анықтау; Бағалау критерийлері: · болжамды деректерді талқылау және түсіндіру кезінде қызметкерлердің өзара әрекеттесуін ұйымдастырады;

	· персоналды шешім қабылдауда аналитикалық ақпаратты пайдалануға ынталандырады; · аналитикалық бөлімше мен орындаушылар арасында кері байланысты қамтамасыз етеді; · қолжетімді визуалды және цифрлық құралдарды пайдалана отырып, болжамды деректер негізінде консультациялар мен түсіндірулер жүргізеді; · күрделі болжамды модельдерді түсінікті түрде ұсыну үшін ЖИ-құралдарын (интерактивті панельдер, чат-боттар, визуалды есептер) пайдаланады. 2) жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдарын пайдалану; Бағалау критерийлері: · болжамды көрсеткіштер мен бөлімшелер қызметінің нәтижелері арасындағы өзара байланыстарды анықтау үшін жүйелік талдау әдістерін қолданады; · сыртқы және ішкі факторлардың әсерін бағалау үшін стратегиялық талдауды (SWOT, PEST, факторлық талдау) пайдаланады; · қызметкерлерге негізделген ұсыныстарды қалыптастыру үшін талдау нәтижелерін түсіндіреді; · кешенді өзара байланыстарды ұсыну үшін ЖИ-аналитикасын және деректерді визуализациялауды қолданады; · кәсіпорынның стратегиялық басымдықтарын ескеретін қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды. 3) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · ұйымда бекітілген бөлімшелер жұмысын жоспарлау және тиімділігін бағалау әдістерін қолданады; · жұмыс жоспарлары мен кестелерін түзету үшін болжамды деректерді пайдаланады; · орындалған міндеттердің тиімділігін KPI және салыстырмалы көрсеткіштер негізінде талдайды; · сценарийлерді модельдеу, өнімділікті бағалау және тәуекелдерді болжау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; · қызметтің сапасы мен тиімділігін арттыру бойынша басшылық пен қызметкерлерге арналған аналитикалық ұсыныстарды дайындайды.
Білім	1) болжау, есептеу және кестелерді жасау үшін деректерді дайындау әдістерін; Бағалау критерийлері: · бастапқы деректерді дайындау принциптерін біледі (тазарту, құрылымдау, қалыпқа келтіру); · болжамдардың дәлдігін арттыру үшін деректерді статистикалық өңдеу әдістерін қолданады; · болжанған жүктеме негізінде операторлар кестелерін есептеу және оңтайландыру принциптерін түсінеді;

	· нақты уақыт режимінде деректерді дайындау және жаңарту үшін автоматтандыру құралдарын және ЖИ-сервистерін пайдаланады. 2) болжау, есептеу және кестелерді жасауға арналған бағдарламалық қамтамасыз етуді; Бағалау критерийлері: · болжау және жоспарлау үшін мамандандырылған бағдарламалық өнімдерді меңгерген (мысалы, WFM-жүйелері, Power BI, Excel, Python, R); · өтініштерді болжау және ресурстарды есептеу үшін кіріктірілген аналитикалық және ЖИ-модульдерін пайдаланады; · бағдарламалық жүйелердің жұмыс нәтижелерін түсіндіреді және оларды қызметкерлерге түсіндіреді; · бағдарламалық қамтамасыз етудің параметрлері мен баптауларын нақты бөлімшенің немесе жобаның ерекшеліктеріне бейімдейді. 3) персоналды ынталандыру, оның мотивациясы мен адалдығын арттыру жүйесін; Бағалау критерийлері: · персоналды ынталандырудың қолданыстағы жүйесін, KPI-дың сыйақымен және жұмыс сапасымен өзара байланысын біледі; · ынталандыру жүйесін түзетулерді негіздеу үшін болжам нәтижелерін пайдаланады (мысалы, жүктемені қайта бөлу, тиімділік үшін сыйақы беру); · қызметкерлерге болжамды көрсеткіштердің олардың жеке нәтижелері мен ынталандыруларына қалай әсер ететінін түсіндіреді; · персоналдың қатысуын, қанағаттануын және өнімділігін бақылау үшін цифрлық құралдарды және ЖИ-платформаларын қолданады.
Кәсіби міндет (дағды 6)	Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер саны, оларды өңдеудің орташа уақыты және ресурстардың болуы үшін математикалық модельдерді әзірлеу, тестілеу және таңдау
Дағдылар	1) болжау, есептеу және кестелерді жасау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; Бағалау критерийлері: · мақсат пен міндет түріне байланысты қолайлы бағдарламалық қамтамасыз етуді таңдайды (WFM-жүйелері, Power BI, Excel, Python, R, SPSS және т.б.); · операторлардың жүктемесін болжау және есептеудің кіріктірілген құралдарын қолданады; · бағдарламалық жүйелердің параметрлерін байланыс орталығының ерекшеліктеріне (арналар саны, кестелер, өтініштерді бөлу) сәйкес реттейді; · ЖИ-модельдерін қолдана отырып, деректерді автоматты түрде жаңарту және болжамдарды құру функцияларын пайдаланады;

	· есептеу нәтижелерінің дұрыстығын тексереді және оларды басқарушылық шешімдер үшін түсіндіреді. 2) болжау, есептеу және кестелерді жасау үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу; Бағалау критерийлері: · бастапқы деректерді әртүрлі көздерден жинайды (CRM, телефония, өтініштер базасы, BI-жүйелері); · модельдерді құру алдында деректерді тазалауды, қалыпқа келтіруді және құрылымдауды жүргізеді; · таңдаудың сенімділігін қамтамасыз ете отырып, өткізіп алған және аномальды мәндерді жояды; · қателер мен шығарылымдарды анықтау үшін деректерді автоматты дайындау құралдарын және ЖИ-алгоритмдерін пайдаланады; · деректерді дайындау кезеңдерін құжаттайды және қолданылған әдістерді негіздейді. 3) өтініштер саны, оларды өңдеудің орташа уақыты және болашақ кезеңдер арасындағы байланыстың математикалық модельдерін жасау, тестілеу және пайдалану үшін іріктеу; Бағалау критерийлері: · болжаудың математикалық модельдерін әзірлейді (регрессиялық, экспоненциалды, ARIMA, нейрондық желілер және т.б.); · болжамның дәлдігін бағалау үшін тарихи деректерде модельдерді тестілеуді орындайды; · модельдерді салыстыру үшін сапа метрикаларын пайдаланады; · болжамның адаптивті модельдерін құру үшін ЖИ және машиналық оқытуды қолданады; · байланыс орталығының жұмыс процестеріне енгізу үшін ең сенімді және түсінікті модельді іріктейді; · тестілеу нәтижелерін аналитикалық қорытындылармен есептік нысанда ресімдейді.
Білім	1) болжау, есептеу және кестелерді жасау үшін деректерді дайындау әдістерін; Бағалау критерийлері: · деректерді дайындау кезеңдерін түсіндіреді: жинау, сүзу, қалыпқа келтіру, тексеру; · деректердегі өткізіп алғандарды, шығарылымдарды және қателерді жою әдістерін біледі; · болжамдардың дәлдігін арттыру үшін деректерді дұрыс дайындаудың маңызын түсінеді; · деректерді алдын ала өңдеу және тазалау кезеңдерін автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 2) болжау, есептеу және кестелерді жасауға арналған бағдарламалық қамтамасыз етуді; Бағалау критерийлері: · қолданылатын аналитикалық жүйелердің мүмкіндіктері мен функционалын біледі (Excel, Power BI, SPSS, Python, R, WFM-платформалары);

	· болжаудың бағдарламалық модульдерінің интерфейстері мен жұмыс алгоритмдерін біледі; · деректерді визуализациялау және болжам нәтижелерін ұсыну үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдаланады; · кестелерді оңтайландыру және ресурстарды бөлу үшін автоматтандырылған және ЖИ-модульдерін қолданады. 3) болжаудың, есептеудің және кестелерді жасаудың математикалық әдістерін; Бағалау критерийлері: · болжаудың классикалық және заманауи әдістерінің негіздерін біледі (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, регрессия, уақыт қатарлары, нейрондық желілер); · байланыс орталығының ерекшеліктеріне сәйкес математикалық модельдерді құру және бейімдеу принциптерін түсінеді; · жүктемені есептеу, кестелерді оңтайландыру және персоналды бөлу үшін математикалық аппаратты пайдаланады; · болжамның дәлдігін арттыру және сценарийлерді модельдеу үшін ЖИ-алгоритмдерін және машиналық оқытуды қолданады. 4) болжаудың, есептеудің және жасаудың математикалық модельдерін тестілеу әдістерін пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалану кестелерін; Бағалау критерийлері: · модельдердің дәлдігі мен сенімділігін бағалау критерийлерін түсіндіреді (болжам қателері, ауытқу метрикалары, тұрақтылық көрсеткіштері); · модельдерді іріктеу және тарихи деректерде тестілеуді жүргізеді; · әртүрлі модельдердің нәтижелерін объективті статистикалық көрсеткіштер бойынша салыстырады; · модельдердің оңтайлы параметрлерін автоматты валидациялау және таңдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; · модельдердің қолданылуы туралы қорытындылар жасайды және оларды практикалық пайдалану үшін ұсыныстарды тұжырымдайды.
Кәсіби міндет (дағды 7)	Факторлар өзгерген жағдайда өтініштер саны мен өңдеу уақытының ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарын есептеу және түзету
Дағдылар	1) болжауды, жоспарлауды және ресурстарды есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; Бағалау критерийлері: · болжам түрі мен талдау ауқымына байланысты қолайлы бағдарламалық қамтамасыз етуді (WFM-жүйелері, Power BI, Excel, Python, R, SPSS және т.б.) таңдайды және қолданады;

	· тарихи деректер мен өзекті факторлар негізінде болжау және ресурстарды есептеудің кіріктірілген функцияларын пайдаланады; · кіріс деректері өзгерген кезде модельдердің параметрлерін реттейді (мысалы, маусымдылық, маркетингтік акциялар, қызмет көрсету арналарының өзгеруі); · болжамдарды жедел түзету үшін ЖИ-құралдарын және автоматтандырылған сценарийлік модульдерді қолданады; · есептеу нәтижелерін түсіндіреді және басқарушылық шешімдер үшін аналитикалық есептерді дайындайды. 2) болжау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарылымдардан тазарту, таңбалау); Бағалау критерийлері: · бастапқы деректерді әртүрлі жүйелерден жинайды (CRM, телефония, білім базалары, BI-платформалары); · деректерді қайталанатын, шығарылымдардан және қателерден тазартады; · қолданылатын БҚ талаптарына сәйкес деректерді форматтайды және құрылымдайды; · деректерді арналар, өтініштер түрлері, кезеңдер бойынша таңбалайды және жіктейді; · деректердің сапасын автоматты дайындау және алдын ала тексеру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; · деректерді дайындау кезеңдерін құжаттайды, олардың қайталануын қамтамасыз етеді. 3) өтініштер санының болжамы, оларды өндеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуді жүргізу; Бағалау критерийлері: · болжанған жүктемелерді және мақсатты KPI-ларды (SLA, ASA, АНТ және т.б.) ескере отырып, операторларға қажеттілікті есептейді; · персоналды жүктеудің оңтайлы деңгейін анықтау үшін математикалық және имитациялық модельдерді қолданады; · факторлардың өзгеруінің (маркетингтік науқандар, маусымдылық, авариялық жағдайлар) ресурстарға қажеттілікке әсерін талдайды; · кестелерді автоматты түрде қайта есептеу және қызметкерлерді бөлу үшін ЖИ және WFM-жүйелерін пайдаланады; · ресурстық жоспарды түзету бойынша аналитикалық қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды. 4) өтініштерді өндеу үшін жоспарланған қызметкерлер санына (штатта да, желіде де) байланысты пайдаланушыларды қолдау бойынша нәтижелердің (көрсеткіштердің) тәуелділігін есептеуді жүргізу; Бағалау критерийлері:

	· негізгі көрсеткіштердің (жауап беру жылдамдығы, қызмет көрсету деңгейі, күту уақыты) персонал санына тәуелділігін анықтайды; · ресурстарды бөлудің әртүрлі сценарийлерін модельдейді және олардың тиімділікке әсерін бағалайды; · регрессиялық, корреляциялық және имитациялық талдау әдістерін пайдаланады; · қызметкерлер саны мен қызмет көрсету сапасы арасындағы оңтайлы теңгерімді анықтау үшін ЖИ-құралдарын және предиктивті модельдерді қолданады; · есептеу нәтижелерін аналитикалық кестелер, графиктер және презентациялар түрінде ресімдейді.
Білім	1) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалану кестелерін есептеу, болжау және жасауға арналған бағдарламалық қамтамасыз етуді; Бағалау критерийлері: · аналитикалық және WFM-жүйелерінің мүмкіндіктері мен функционалын біледі (мысалы, Verint, Genesys WFM, Power BI, Excel, Python, R); · бағдарламалық қамтамасыз ету интерфейстері мен оның модульдерінің жұмыс принциптерін біледі; · болжамдық, есептік және жоспарлау функциялары арасындағы өзара байланысты түсінеді; · болжау мен жоспарлауды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын және BI-платформаларын пайдаланады. 2) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалану кестелерін болжаудың, есептеудің және жасаудың математикалық әдістерін; Бағалау критерийлері: · уақыт қатарларының, регрессиялық талдаудың, тегістеу әдістерінің және машиналық оқытудың негіздерін біледі; · өтініштер саны мен өңдеу уақытының болжам модельдерін құру принциптерін түсінеді; · кестелерді оңтайландыру және жүктемені жоспарлау үшін математикалық модельдерді қолданады; · болжамдардың дәлдігін арттыру үшін ЖИ-модельдерін (нейрондық желілер, шешім ағаштары, ансамбльдік әдістер) пайдаланады. 3) пайдаланушыларды қолдау бойынша болжаудың, есептеудің және кестелерді жасаудың математикалық модельдерін тестілеу әдістерін; Бағалау критерийлері: · модельдердің сапа критерийлерін біледі (MAPE, RMSE, R^2 және т.б.); · тарихи деректерде болжамдық модельдердің дұрыстығы мен тұрақтылығын тексереді; · баламалы модельдерді салыстырады және дәлдігі мен түсініктілігі бойынша оңтайлысын таңдайды; · модельдердің параметрлерін автоматты валидациялау және оңтайландыру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады.

	4) байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттарын; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығын басқарудың негізгі стандарттарын және олардың сапа мен өнімділікті басқаруға қойылатын талаптарын біледі; · қызмет көрсетудің тиімділігін жоспарлау, болжау және бағалау кезінде стандарттарды қолданады; · байланыс орталықтарын басқару бойынша үздік халықаралық және отандық тәжірибелерді біледі; · ішкі сапа жүйесін қалыптастыру және болжамдық процестерді түзету үшін стандарттар принциптерін пайдаланады.
Кәсіби міндет (8-дағды)	Жоспарланбаған факторларға байланысты адами ресурстардың қысқарту деңгейін болжау
Дағдылар	1) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету кіші жүйесінде кәсіпорын қызметін жоспарлау; Бағалау критерийлері: · адами ресурстардың ықтимал күтпеген қысқартуларын (аурулар, жұмысшылардың ауысуы, жоспардан тыс демалыстар) ескере отырып, қызмет жоспарларын әзірлейді; · операторлардың жетіспеушілік қаупін азайту үшін персоналды бөлу және резервтеу стратегиясын қалыптастырады; · қысқартулардың қызмет көрсету сапасына әсерін бағалау үшін болжамды және аналитикалық құралдарды пайдаланады; · қызметкерлердің болмау ықтималдығын болжау және алмастыруды жоспарлау үшін ЖИ-модельдерін қолданады; · тиімділіктің мақсатты көрсеткіштерін және ресурстық шектеулерді ескере отырып, жоспарлы шешімдерді негіздейді. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету кіші жүйесінің даму бағдарламаларын әзірлеу; Бағалау критерийлері: · кадрлық тәуекелдерге төзімділікті арттыру қажеттілігін ескере отырып, кіші жүйені дамыту бағыттарын анықтайды; · мотивацияны арттыру, персоналды ұстап қалу және кадрлардың ауысуын азайту бойынша шараларды қамтиды; · персоналды қысқарту үрдістерін талдау нәтижелерін даму бағдарламаларын түзету үшін пайдаланады; · тиімді бағдарламаларды қалыптастыру үшін цифрлық шешімдерді (оқыту платформалары, HR-аналитика, ЖИ бар ауысуды болжау жүйелері) қолданады; · даму бағдарламаларын іске асыру нәтижелерін кадрлық құрамның тұрақтылығы және қызмет көрсету деңгейі көрсеткіштері бойынша бағалайды.

	3) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласында кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталық персоналын жоспарлаудың бекітілген әдістемелері мен регламенттерін қолданады; · кадрлық қысқартулардың өндірістік нәтижелерге әсерін талдау үшін тиімділік көрсеткіштерін (KPI, SLA, АНТ, FCR) пайдаланады; · болжанған қысқартулар деңгейіне және жүктеме өзгерістеріне байланысты жоспарлар мен кестелерді түзетіп отырады; · жоспарлауды және тиімділікті бақылауды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын және BI-платформаларын қолданады; · кіші жүйенің кадрлық тәуекелдерге төзімділігін арттыру бойынша талдамалық ұсыныстарды қалыптастырады. 4) байланысілік ақпарат орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · стратегия өзгерістерінің (автоматтандыруды енгізу, функцияларды қайта бөлу) персоналға қажеттілік деңгейіне әсерін бағалайды; · кадрлық көрсеткіштердің динамикасын талдайды және ауысу мен болмау заңдылықтарын анықтайды; · персоналды қысқарту бойынша болжамды және нақты деректерді салыстырады, ауытқу себептерін анықтайды; · кадрлық тәуекелдер сценарийлерін және қызмет көрсету деңгейіне әсерін талдау үшін ЖИ-модельдерін пайдаланады; · персоналды басқару стратегиясын түзету үшін талдамалық есептер мен ұсыныстарды дайындайды.
Білімдер	1) байланысілік ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттарын; Бағалау критерийлері: · персоналды басқару және қызмет көрсетудің үздіксіздігін қамтамасыз ету бөлігінде стандарттардың талаптарын біледі; · адами ресурстардың қысқаруына жауап беру жоспарлары мен рәсімдерін әзірлеу кезінде стандарттарды қолданады; · персоналды басқару жүйесін бейімдеу үшін үздік халықаралық тәжірибелерді пайдаланады; · байланыс-орталықтардың қызмет көрсету сапасы және кадрлық құрамының тұрақтылығы стандарттарында бағдарланады. 2) байланысілік ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндерін; Бағалау критерийлері:

	· негізгі KPI-ларды (қызмет көрсету деңгейі, орташа өңдеу уақыты, ауысу деңгейі, персоналдың жүктемесі, қызметкерлерді ұстап қалу) біледі; · бұл көрсеткіштерді персоналды қысқартудың өндірістік нәтижелерге әсерін талдау үшін пайдаланады; · талап етілетін адами ресурстар көлемін есептеу үшін KPI-дың болжамды мәндерін қолданады; · негізгі көрсеткіштерді нақты уақыт режимінде бақылау және визуализациялау үшін BI- және ЖИ-құралдарын пайдаланады. 3) стратегиялық маркетинг негіздерін және қызмет тұтынушыларының адалдығын басқаруды; Бағалау критерийлері: · клиенттік қызмет көрсету сапасы мен персоналмен қамтамасыз етілу деңгейі арасындағы өзара байланысты біледі; · кадрлық қысқартулардың клиенттердің қанағаттануына және брендті қабылдауына әсерін талдайды; · кадрлық өзгерістер жағдайында клиенттік адалдықты сақтау бойынша іс-шараларды жоспарлау үшін стратегиялық маркетинг білімдерін қолданады; · клиенттердің пікірлерін талдау және кадрлық факторлардың клиенттік тәжірибеге әсерін бағалау үшін ЖИ-платформаларын пайдаланады; · клиенттік сервистің кадрлық ауытқуларға төзімділігін арттыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды.
Еңбек функциясы 2	Өтініштерді өңдеу үшін қажетті ресурстар санын есептеуді жүзеге асыру
Кәсіби міндет (1-дағды)	Өтініштерді өңдеу үшін ресурстарға қажеттілікті есептеу үшін қажетті ақпаратты жинау және талдау
Дағдылар	1) ресурстарды болжауды, жоспарлауды және есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталық жүктемесін модельдеу және болжау үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді қолданады; · тарихи деректерді талдау және сценарийлер құру үшін ЖИ және машиналық оқытудың кіріктірілген модульдерін пайдаланады; · таңдалған бағдарламалық орталарда негізгі көрсеткіштер (SLA, АНТ, FTE, Occurancy) бойынша есептеулерді қалыптастырады; · бастапқы параметрлердің дұрыстығын қамтамасыз етеді және есептеу нәтижелерін түсіндіреді. 2) ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау); Бағалау критерийлері:

	· түрлі дереккөздерден (CRM, ACD, WFM-жүйелері, BI-панельдер) бастапқы деректерді жинауды және құрылымдауды орындайды; · деректерді шығарындылар мен қателерден форматтауды және тазартуды жүргізеді; · ЖИ-құралдарын (data-cleaning, anomaly detection) пайдалана отырып, автоматты алдын ала өңдеу алгоритмдерін қолданады; · аналитикалық және болжамды модульдерге деректерді жүктеуді және олардың дұрыстығын тексеруді жүзеге асырады; · деректерді дайындау және түрлендіру кезеңдерін құжаттайды. 3) өтініштер санының болжамы, өңдеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуді жүргізу; Бағалау критерийлері: · жүктеменің болжамды сценарийлері бойынша қажетті қызметкерлер санын (FTE) есептеуді орындайды; · маусымдылықты, шыңдарды және ауытқуларды ескере отырып, болжау формулалары мен құралдарын пайдаланады; · болжамдарды нақтылау және жұмыс кестелерін оңтайландыру үшін ЖИ-алгоритмдерін қолданады; · параметрлердің (АНТ, SL, shrinkage, occupancy) өзгеруінің қорытынды қажеттілікке әсерін талдайды; · басқарушылық шешімдер үшін есептік кестелер мен түсіндірме материалдарды дайындайды. 4) өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санына (штатта да, желіде де) байланысты пайдаланушыларды қолдау бойынша нәтижелердің (көрсеткіштердің) тәуелділіктерін есептеуді жүргізу; Бағалау критерийлері: · персонал саны мен қызмет көрсету көрсеткіштері (SLA, жауап беру жылдамдығы, клиенттердің қанағаттануы) арасындағы өзара байланысты модельдейді; · BI-құралдарын және ЖИ-аналитиканы пайдалана отырып, KPI-дың операторлар санына тәуелділік графиктері мен модельдерін құрады; · қолдау желілері арасында ресурстарды қайта бөлу сценарийлерін бағалайды; · персонал санын оңтайландыру бойынша талдамалық қорытындылар мен ұсыныстарды қалыптастырады; · нәтижелерді көрнекі визуалды түрде (дашбордтар, есептер, болжамды графиктер) ұсынады.
Білімдер	1) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды есептеу, болжау және кестелер құру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді; Бағалау критерийлері:

	- ресурстарды болжау және жоспарлау жүйелерінің функционалын біледі; - кестелер мен болжамдарды оңтайландыру үшін ЖИ-модульдерінің мүмкіндіктерінде бағдарланады; - аналитикалық жүйелерді CRM және байланыс-орталықтармен интеграциялау тәртібін біледі; - талдау мақсаттарына және деректер көлеміне байланысты құралдарды таңдайды. 2) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжаудың, есептеудің және кестелер құрудың математикалық әдістерін; Бағалау критерийлері: - регрессиялық және корреляциялық талдау, уақыт қатарлары, статистикалық модельдеу әдістерін біледі; - Эрланг формулаларын, Монте-Карло модельдерін және басқа да аналитикалық әдістерді қолданады; - болжауда қолданылатын машиналық оқыту алгоритмдерінің негіздерін түсінеді; - математикалық модельдер негізінде кестелерді есептеу және оңтайландыру тәсілдерін біледі. 3) пайдаланушыларды қолдау бойынша болжаудың, есептеудің және кестелер құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістерін; Бағалау критерийлері: - болжамды модельдерді валидациялау және тестілеу тәсілдерін біледі; - дәлдігі мен сенімділігі бойынша балама модельдерді салыстыру әдістерін қолданады; - болжамдардың ауытқуларын талдай алады және модельдік параметрлерді түзетуді біледі; - автоматтандырылған тестілеу құралдарын және болжамдардың дәлдігін ЖИ-бағалауды пайдаланады. 4) байланысілік ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттарын; Бағалау критерийлері: - байланыс-орталықтарды басқарудың халықаралық және ұлттық регламенттерінің талаптарын біледі; - SLA-менеджмент, қызмет көрсету сапасы және ресурстарды оңтайландыру саласындағы стандарттарды қолданады; - персонал мен қызмет көрсету тиімділігін бағалау көрсеткіштері мен нормативтерін біледі; - байланыс-орталық жұмысының есептік және аналитикалық модельдерін қалыптастыру кезінде стандарттарды пайдаланады.
Еңбек функциясы 3	Клиенттерге қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Кәсіби міндет (1-дағды)	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін және олардың нұсқаларын қалыптастыру үшін ақпаратты жинау және талдау

Дағдылар	1) болжауды, есептеуді және кестелер құруды жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; Бағалау критерийлері: · болжамдарды құру және кестелер жасау үшін мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді қолданады; · есептеулерді автоматтандыру және кестелерді оңтайландыру үшін жасанды интеллекттің кіріктірілген алгоритмдерін пайдаланады; · жүктеме бойынша болжамды деректерді және қызмет көрсету нормативтерін ескере отырып, кестелерді қалыптастырады; · кесте параметрлерінің дұрыстығын тексереді және оның тиімділіктің мақсатты көрсеткіштеріне сәйкестігін. 2) болжау, есептеу және кестелер құру үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу; Бағалау критерийлері: · өтініштерді есепке алу және персоналдың қатысу жүйелерінен деректерді жинауды, форматтауды, құрылымдауды және тазартуды орындайды; · деректердегі шығарындыларды, өткізіп алуларды және аномалияларды анықтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; · дайындалған деректерді болжауға арналған бағдарламалық қамтамасыз етуге дұрыс жүктеуді қамтамасыз етеді; · деректерді өңдеу кезеңдерін құжаттайды және есептеулер алдында олардың сапасын растайды. 3) болжау объектілерінің циклдік тербелістерінің параметрлерін есептеу; Бағалау критерийлері: · клиенттік жүктеменің өзгеруінің маусымдық, тәуліктік және апталық циклдерін талдайды; · циклдік тербелістердің кезеңдері мен амплитудаларын анықтау үшін статистикалық және ЖИ-модельдерін пайдаланады; · анықталған қайталанатын үлгілерді ескере отырып, кестелерді есептеуді түзетін отырады; · циклділіктің ресурстарды бөлуге және қызмет көрсетудің уақыт аралықтарына әсерін бағалайды. 4) болжау объектілерінің өзгеру үрдістерінің болуын анықтау және параметрлерін есептеу; Бағалау критерийлері: · өтініштер санының, орташа ұзақтығы мен қызмет көрсету қарқындылығының өзгеру үрдістерін анықтайды; · үрдістер параметрлерін есептеу үшін уақыт қатарларын талдау әдістерін және машиналық оқыту алгоритмдерін қолданады; · анықталған үрдістердің кестелердің қысқа және орта мерзімді жоспарларына әсерін бағалайды; · трендтер мен маусымдық факторларды ескере отырып, болжамды сценарийлерді қалыптастырады.

	5) пайдаланушыларды қолдау бойынша өтініштер саны, орташа өңдеу уақыты және болашақ кезеңдер арасындағы байланыстың математикалық модельдерін құру, тестілеу және пайдалану үшін іріктеу; Бағалау критерийлері: · өтініштер, өңдеу уақыты және ресурстар арасындағы тәуелділіктің математикалық модельдерін әзірлейді; · модельдерді дәлдік және тұрақтылық метрикалары бойынша тестілеуді жүргізеді; · модельді оңтайландыру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; · кестелерді есептеу кезінде одан әрі қолдану үшін ең сенімді модельді іріктейді; · тестілеу нәтижелерін ресімдейді және модельді таңдау негіздемесін.
Білім	1) болжау, есептеу және кесте құру үшін деректерді дайындау әдістері; Бағалау критерийлері: · деректерді форматтау, қалыпқа келтіру, біріктіру және тазалау алгоритмдерін біледі; · автоматты алдын ала өңдеу үшін ЖИ-құралдарын пайдалану қағидаттарын меңгерген; · болжау кезінде пайдаланылатын деректердің сапасы мен толықтығына қойылатын талаптарды біледі; · әртүрлі дереккөздерден (CRM, ERP, WFM) деректерді біріктіру тәртібін түсінеді. 2) болжау, есептеу және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · мамандандырылған жүйелердің мүмкіндіктерін біледі; · ЖИ қолдана отырып болжау және жоспарлау құралдарын меңгерген; · тиісті модульдерге параметрлерді баптау және деректерді импорттау тәртібін біледі; · міндеттер мен деректердің сипаттамаларына байланысты оңтайлы бағдарламалық құралды таңдайды. 3) болжаудың, есептеудің және кесте құрудың математикалық әдістері; Бағалау критерийлері: · уақыт қатарларын, корреляцияны, регрессияны және оңтайландыруды талдау әдістерін біледі; · жүктемені болжауда және кестелерді құруда машиналық оқыту алгоритмдерін қолдану негіздерін түсінеді; · циклдер мен трендтерді модельдеу әдістерін меңгерген; · шектеулер мен нысаналы көрсеткіштерді ескере отырып, кестелерді оңтайландыру тәсілдерін біледі. 4) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжау, есептеу және кесте құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; Бағалау критерийлері:

	· модельдерді валидациялау, айқаспалы тексеру және стресс-тестілеу қағидаттарын біледі; · болжау дәлдігінің метрикаларын және оңтайлы модельді таңдау критерийлерін пайдаланады; · тарихи деректер мен сценарийлік талдаулар негізінде модельдерді салыстыру әдістерін қолданады; · ЖИ-модульдерін қолдана отырып, модельдерді автоматтандырылған тестілеу тәсілдерін біледі.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Дағдылар	1) болжанған жүктемені, қызметкерлердің қолжетімділігін және олардың дағдыларын ескере отырып, мамандардың жұмыс кестелерін құру; Бағалау критерийлері: · кіріс жүктемесінің болжамын және SLA жоспарлы көрсеткіштерін ескере отырып, жұмыс кестелерін қалыптастырады; · оңтайлы ауысымдарды автоматты түрде таңдау және қызметкерлерді бөлу үшін ЖИ-модульдерін немесе WFM-жүйелерін пайдаланады; · кесте құру кезінде мамандардың біліктілігін, дағдыларын және өнімділігін ескереді; · жұмыс уақытының, үзілістердің нормаларын және еңбек заңнамасын сақтауды қамтамасыз етеді; · болжам немесе персоналдың қолжетімділігі өзгерген кезде кестелерді түзетіп отырады. 2) қажетті қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз ету үшін ресурстарды (мамандарды) тиімді бөлу; Бағалау критерийлері: · болжамды жүктемеге және қызмет көрсету KPI-іне байланысты ауысымдағы қызметкерлердің оңтайлы санын анықтайды; · желілер мен арналар бойынша бөлуді теңестіру үшін оңтайландыру әдістерін және ЖИ-алгоритмдерін пайдаланады; · жұмыс уақытын пайдалануды және персоналдың жұмыспен қамтылу коэффициентін талдайды; · ресурстардың артық шығынын азайта отырып, қызмет көрсету деңгейінің нысаналы мәндеріне жетуді қамтамасыз етеді; · қызмет көрсету басымдықтары өзгерген кезде ауысым құрамына түзетулер енгізуді ұсынады. 3) колл-орталық жұмысының тиімділік көрсеткіштерін түсіндіру және проблемалық аймақтарды анықтау; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштерді (SLA, AHT, ASA, Occupancy, Adherence, Shrinkage, NPS және т.б.) талдайды; · нысаналы мәндерден ауытқуларды анықтайды және олардың себептерін белгілейді;

	· жасырын заңдылықтарды визуализациялау және анықтау үшін BI-құралдарын және ЖИ-аналитикасын пайдаланады; · жоспарлау мен қызмет көрсетуді жақсарту бойынша талдамалық қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды; · кестелердің және ресурстық бөлудің тиімділігі бойынша есептер дайындайды. 4) қоңыраулар мен қызметкерлер туралы ақпаратты қамтитын дерекқорлармен жұмыс істеу; Бағалау критерийлері: · CRM, ACD, HR-жүйелерінің дерекқорларынан деректерді алу және талдау үшін SQL-сұрауларды немесе аналогтарын пайдаланады; · деректерді автоматты өңдеу және визуализациялау үшін ЖИ және BI-аналитика құралдарын қолданады; · дербес деректермен жұмыс істеудің дұрыстығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етеді; · кейіннен болжау және кестелерді есептеу үшін дерекқорларды жаңартады және құрылымдайды; · деректер көздерін және оларды пайдалану ережелерін құжаттайды. 5) жоспарлаумен және ресурстарды басқарумен байланысты бірнеше міндетті бір уақытта өңдеу; Бағалау критерийлері: · жоспарлау, болжау және есептілік бойынша параллель міндеттермен жұмыста басымдықтарды ұйымдастырады; · процестерді үйлестіру үшін цифрлық құралдарды (жоспарлаушылар, таск-менеджерлер, ЖИ-көмекшілер) пайдаланады; · есептеулер сапасын төмендетпей, міндеттерді орындау мерзімдері мен дәйектілігін сақтайды; · жоспардан тыс өзгерістерге (демалыстар, аурулар, жүктеменің өсуі және т.б.) жедел әрекет етеді; · көп міндеттілік кезінде стресске төзімділікті және жүйелі ойлауды көрсетеді.
Білім	1) болжау, есептеу және кесте құру үшін деректерді дайындау әдістері; Бағалау критерийлері: · аналитикалық есептеулер үшін деректерді өңдеу, қалыпқа келтіру және тазалау алгоритмдерін біледі; · ЖИ пайдалана отырып, автоматты алдын ала өңдеу және аномалияларды анықтау әдістерін меңгерген; · болжамдар мен кестелердің дәлдігіне әсер ететін деректер сапасына қойылатын талаптарды түсінеді; · әртүрлі дереккөздерден (ACD, CRM, HR) деректерді біріктіру тәртібін біледі. 2) болжау, есептеу және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері:

	· WFM-жүйелері мен BI-платформаларының функционалдық мүмкіндіктерін біледі (мысалы, Verint, NICE, Genesys, Power BI және т.б.); · болжау және кесте құру алгоритмдерінің параметрлерін меңгерген; · жүйелер арасында деректерді импорттау және экспорттау тәртібін біледі; · кестелерді оңтайландыру және сценарийлерді талдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады. 3) болжаудың, есептеудің және кесте құрудың математикалық әдістері; Бағалау критерийлері: · уақыт қатарларын, корреляцияны, регрессияны және оңтайландыруды талдау әдістерін біледі; · машиналық оқыту алгоритмдерін қоса алғанда, циклдер мен трендтерді модельдеу әдістерін меңгерген; · өтініштер саны, өңдеу уақыты және ресурстар арасындағы математикалық өзара байланысты түсінеді; · кестелерді құру кезінде есептік формулалар мен модельдерді пайдаланады. 4) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжау, есептеу және кесте құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; Бағалау критерийлері: · болжау модельдерін тестілеу және валидациялау тәсілдерін біледі; · модельдерді бағалау үшін дәлдік метрикаларын (MAE, RMSE, R^2 және т.б.) қолданады; · баламалы модельдерді тұрақтылығы мен дәлдігі бойынша салыстыра біледі; · автоматтандырылған құралдарды және тестілеу нәтижелерін ЖИ-бағалауды пайдаланады. 5) байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары; Бағалау критерийлері: · менеджмент қағидаттары мен талаптарын біледі; · кестелерді жоспарлау және ресурстарды бөлу кезінде стандарттарды қолданады; · қызмет көрсету сапасын және операторлардың тиімділігін бағалау критерийлерін түсінеді; · стандарттарды ішкі регламенттер мен жоспарлау модельдерін әзірлеу үшін негіз ретінде пайдаланады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)

Бейресми білім тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттамалық растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреті мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	
Еңбек функциясы 1	Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің өтініштерінің көлемін және ресурстардың болуын болжауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Байланыс ақпараттық орталығында өтініштердің санының, оларды өңдеудің орташа уақытының өзгеруіне және ресурстардың болуына әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау
Дағдылар	1) деректердегі заңдылықтар мен үрдістерді анықтау, түрлі факторлар арасындағы өзара байланыстарды табу; Бағалау критерийлері: • деректер массивтерін визуализация құралдарын және ЖИ негізіндегі аналитикалық модульдерді қолдана отырып талдайды; • уақыт қатарларын талдау, корреляциялық және салыстырмалы талдау әдістерін, оның ішінде ЖИ-жүйелері арқылы трендтерді автоматты түрде анықтауды қолданады; • интеллектуалды панельдерді (BI-жүйелер, аналитикалық ассистенттер) пайдалана отырып, есептер мен деректердің графикалық көріністерін қалыптастырады; • ЖИ-талдау арқылы алынған нәтижелер негізінде көрсеткіштер мен факторлар арасындағы анықталған өзара байланыстарды негіздейді. 2) гипотезаларды тұжырымдау және оларды деректер негізінде тексеру; Бағалау критерийлері: • деректерді автоматты талдау нәтижелеріне сүйене отырып, аналитикалық гипотезаларды тұжырымдайды; • гипотезаларды тексеру және жасырын заңдылықтарды іздеу үшін ЖИ-құралдарын (мысалы, машиналық оқыту модельдері) пайдаланады; • ЖИ-модельдерінің ықтималдық сипатын ескере отырып, тексеру нәтижелерін түсіндіреді; • негізделген қорытындылар жасайды және басқарушылық шешімдер үшін түзету шараларын ұсынады. 3) жоспарлау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: • бекітілген болжау әдістерін (машиналық оқыту модельдерін және ЖИ негізіндегі болжау алгоритмдерін қоса) қолданады; • жүктеме мен кестелерді интеллектуалды жоспарлауды қолдайтын бағдарламалық шешімдерді пайдаланады;

	· аномалияларды анықтау үшін ЖИ аналитикалық құралдары арқылы болжамды және нақты деректерді салыстырады; · деректерді интеллектуалды талдау негізінде ресурстарды пайдалануды оңтайландыру бойынша ұсыныстар тұжырымдайды. 4) әртүрлі дереккөздерден (CRM, телефония жүйелері, деректер базалары) деректерді жинау; Бағалау критерийлері: · автоматтандырылған құралдар мен ЖИ-интеграция модульдерін (коннекторлар, ETL-жүйелер) пайдалана отырып, деректерді шығарып, біріктіреді; · интеллектуалды валидация алгоритмдері арқылы деректердің толықтығын, дұрыстығын және өзектілігін тексереді; · деректерді жіктеу және құрылымдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; · ЖИ-құралдарын пайдалану кезінде ақпаратты қорғау және құпиялылық талаптарын сақтайды. 5) деректерді статистикалық пакетке импорттау; Бағалау критерийлері: · ЖИ-деректерді өңдеу функциялары бар жүйелерді қоса, деректерді аналитикалық пакеттерге импорттайды; · автоматты тексерулерді қолдана отырып, жүктелген деректердің дұрыстығын тексереді; · интеллектуалды тазалау және қалыпқа келтіру функцияларын пайдалана отырып, деректерді талдауға дайындайды; скрипттер мен ЖИ-модульдері арқылы деректерді жүктеу процестерін оңтайландырады.
Білімдер	1) репрезентативті ақпарат алу үшін деректерді іріктеу әдістері; Бағалау критерийлері: · деректерді стратификациялау және кластерлеу үшін ЖИ-алгоритмдерін пайдалануды қоса, іріктеуді қалыптастыру қағидаттарын түсіндіреді; · талдау міндеттеріне байланысты сәйкес іріктеу әдісін таңдайды; · статистикалық және интеллектуалды құралдарды пайдалана отырып, іріктеудің репрезентативтілігін бағалайды; · іріктеу қателерін азайту үшін ЖИ-тәсілдерін қолданады. 2) колл-орталықтың тиімділігінің негізгі көрсеткіштері; Бағалау критерийлері: · негізгі KPI-ларды (АНТ, FCR, SLA, ASA, қызмет көрсету деңгейі, клиенттерді ұстап қалу деңгейі) анықтайды және түсіндіреді; · көрсеткіштерді автоматты есептеу және бақылау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; · машиналық оқыту модельдері арқылы KPI арасындағы өзара байланыстарды талдайды;

	· өнімділікті болжау және ресурстарды жоспарлау үшін ЖИ-талдау нәтижелерін қолданады. 3) өтініштер саны мен өңдеу уақыты деректеріндегі маусымдылық пен циклдік трендтері; Бағалау критерийлері: · уақыт қатарларын талдаудың ЖИ-модельдерін пайдалана отырып, маусымдық және циклдік ауытқуларды анықтайды; · оқытылатын ЖИ модельдері негізінде байланыс орталығына түсетін жүктеменің өзгеруін болжайды; · болжамдардың дәлдігін бағалайды және жаңа деректерді ескере отырып, модельдерді реттейді; ЖИ-кеңестерін қолдана отырып, кестелер мен ресурстарды бейімдеу бойынша ұсыныстар әзірлейді.
Жұмыс өтіліне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс өтілі растаумен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) рұқсат етілмейді
Бейресми білім тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің өтініштерінің көлемін және ресурстардың болуын болжау
Кәсіби міндет (3-дағды)	Контакт-орталыққа түскен өтініштер саны мен оларды өңдеудің орташа уақытындағы жыл, ай, апта және күн бойындағы тарихи циклдік өзгерістерді талдау
Дағдылар	1) шешімдер нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асырумен байланысты тәуекелдерді бағалау; Бағалау критерийлері: · циклдік деректерді талдау негізінде бірнеше балама әрекет нұсқаларын тұжырымдайды; · әр нұсканы іске асырудың ықтимал тәуекелдерін және салдарын бағалайды;

	· ықтимал сценарийлерді болжау үшін тарихи өзгерістер туралы деректерді пайдаланады; · тәуекелдерді модельдеу және бағалау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын қолданады (мысалы, сценарийлік модельдеу, sensitivity-талдау); · деректермен және тәуекелдерді бағалаумен негізделген оңтайлы шешімді таңдайды. 2) байланыс-ақпарат орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · негізгі тиімділік көрсеткіштерінің (АHT, SLA, FCR және т.б.) динамикасын уақыт кесіндісінде талдайды; · көрсеткіштердің өзгеруі мен стратегияны түзетулер (кестелер, жауап сценарийлері, өзара әрекеттесу арналары) арасындағы өзара байланыстарды анықтайды; · тарихи кезеңдер деректері бойынша қабылданған шешімдердің тиімділігін бағалайды; · стратегиялық параметрлердің өзгерістеріндегі жасырын заңдылықтарды анықтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 3) жыл, ай, апта және күн бойындағы болжамды және нақты деректерді салыстырмалы талдауды жүргізу; Бағалау критерийлері: · болжамды деректерді уақыт кезеңдері бойынша нақты көрсеткіштермен салыстырады; · ауытқуларды анықтайды және сәйкессіздіктердің себептерін (ішкі және сыртқы факторлар) талдайды; · салыстыру нәтижелерін ұсыну үшін визуалды құралдарды және аналитикалық панельдерді пайдаланады; · аномалияларды автоматты түрде анықтау және болжамдардың дәлдігін бағалау үшін ЖИ-модельдерін қолданады. 4) деректер, білім базаларында, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуде қажетті ақпаратты табу; Бағалау критерийлері: · корпоративтік жүйелерде (CRM, телефония, BI-платформалар, деректер қоймалары) сәйкес деректерді іздейді; · сүзу, іздеу және сұрау функцияларын тиімді пайдаланады; · алынған деректердің дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етеді; · интеллектуалды іздеу құралдарын қолданады (соның ішінде ЖИ-ассистенттер және табиғи тілдегі аналитикалық сұраулар). 5) болжау объектілерінің циклдік тербеліс параметрлерін есептеу; Бағалау критерийлері: · өтініштердің маусымдық және апталық тербелістерінің кезеңдерін, амплитудаларын және фазаларын анықтайды; · циклдік параметрлерін есептеу үшін статистикалық талдау әдістерін және уақыт қатарларының ЖИ-модельдерін пайдаланады;

	· талдау нәтижелерін түсіндіреді және оларды ресурстарды жоспарлау кезінде қолданады; · есептер мен презентацияларда циклдік өзгерістерді дұрыс көрсетеді. б) болжау объектілерінің өзгеру үрдістерінің болуын анықтау және параметрлерін есептеу; Бағалау критерийлері: · өтініштер және өңдеу уақыты туралы деректердегі трендтердің (өсу, төмендеу, тұрақтандыру) бар екенін анықтайды; · регрессиялық және трендтік талдау әдістерін қолданады; · болжау модельдерін құру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады (мысалы, сызықтық және сызықтық емес трендтер, ARIMA, Prophet және т.б.); · анықталған үрдістердің дұрыстығы мен тұрақтылығын бағалайды; · басқарушылық шешімдер қабылдау үшін өзгерістер бағыты туралы қорытындылар тұжырымдайды.
Білімдер	1) байланыс-ақпарат орталықтары қызметін ұйымдастыру негіздері; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталық жұмысының құрылымын, функцияларын және негізгі процестерін түсіндіреді; · клиенттерге қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидаттарын (қоңырауларды бөлу, маршруттау, жүктемені жоспарлау) біледі; · орталық қызметінің тиімділігін қамтамасыз етудегі аналитика мен болжаудың рөлін түсінеді; · байланыс-орталықтар жұмысында қолданылатын заманауи цифрлық және ЖИ-технологияларында бағдарланады. 2) кәсіпорында байланыс-ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: · негізгі KPI-ларды тізбектейді: АНТ, ASA, SLA, FCR, NPS, қызмет көрсету деңгейі, клиенттерді ұстап қалу деңгейі; · ұйымда белгіленген көрсеткіштердің мақсатты мәндерін біледі; · көрсеткіштер мен клиенттерге қызмет көрсету сапасы арасындағы өзара байланысты түсіндіреді; · нақты уақыт режимінде KPI-ларды бақылау және есептеу үшін ЖИ-жүйелерін және аналитикалық платформаларды пайдаланады. 3) жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдары; Бағалау критерийлері: · жүйелік тәсіл мен стратегиялық талдау қағидаттарын (процестердің, факторлардың және ресурстардың өзара байланысы) сипаттайды; · байланыс-орталықтың жағдайын бағалау үшін SWOT, PEST, ABC/XYZ, факторлық талдау әдістерін қолданады;

	· талдау нәтижелерін қызмет көрсету стратегиясын түзету бойынша шешімдер қабылдау үшін түсіндіреді; · стратегиялық талдау мен болжауды автоматтандыру үшін интеллектуалды аналитикалық жүйелерді пайдаланады.
Жұмыс өтіліне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс өтілімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білім тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс өтілімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс өтілімен
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Қолданылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Контакт-ақпарат орталығында клиенттердің өтініштерінің көлемін және ресурстардың болуын болжауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 5)	Кәсіпорын қызметкерлеріне болжам нәтижелеріне қатысты мәселелер бойынша кеңес беру
Дағдылар	1) персоналдың жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою және міндеттерді тұжырымдау, басымдықтарды анықтау; Бағалау критерийлері: · болжамдық деректерді талқылау және түсіндіру кезінде қызметкерлердің өзара іс-қимылын ұйымдастырады; · персоналды шешім қабылдауда талдау ақпаратын пайдалануға ынталандырады; · талдау бөлімшесі мен орындаушылар арасында кері байланысты қамтамасыз етеді; · қолжетімді визуалды және цифрлық құралдарды пайдалана отырып, болжамдық деректер негізінде консультациялар мен түсініктемелер береді; · күрделі болжамдық модельдерді түсінікті түрде ұсыну үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады (интерактивті панельдер, чат-боттар, визуалды есептер). 2) жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдарын пайдалану; Бағалау критерийлері:

	• болжамдық көрсеткіштер мен бөлімшелер қызметінің нәтижелері арасындағы өзара байланыстарды анықтау үшін жүйелік талдау әдістерін қолданады; • сыртқы және ішкі факторлардың әсерін бағалау үшін стратегиялық талдауды (SWOT, PEST, факторлық талдау) пайдаланады; • қызметкерлерге негізделген ұсыныстар қалыптастыру үшін талдау нәтижелерін түсіндіреді; • кешенді өзара байланыстарды ұсыну үшін ЖИ-аналитикасын және деректерді визуализациялауды қолданады; • кәсіпорынның стратегиялық басымдықтарын ескере отырып, қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды. 3) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: • ұйымда бекітілген жоспарлау және бөлімшелер жұмысының тиімділігін бағалау әдістерін қолданады; • жұмыс жоспарлары мен кестелерін түзету үшін болжамдық деректерді пайдаланады; • KPI және салыстырмалы көрсеткіштер негізінде орындалған міндеттердің тиімділігін талдайды; • сценарийлерді модельдеу, өнімділікті бағалау және тәуекелдерді болжау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; басшылық пен қызметкерлер үшін қызметтің сапасы мен тиімділігін арттыру бойынша аналитикалық ұсыныстар дайындайды.
Білімдер	1) болжам, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау әдістері; Бағалау критерийлері: • бастапқы деректерді дайындау қағидаттарын біледі (тазарту, құрылымдау, қалыпқа келтіру); • болжамдардың дәлдігін арттыру үшін деректерді статистикалық өңдеу әдістерін қолданады; • болжамды жүктеме негізінде операторлар кестелерін есептеу және оңтайландыру қағидаттарын түсінеді; • деректерді нақты уақыт режимінде дайындау және жаңарту үшін автоматтандыру құралдарын және ЖИ-сервистерін пайдаланады. 2) болжам, есептеу және кестелерді құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • болжау және жоспарлау үшін мамандандырылған бағдарламалық өнімдерді меңгерген (мысалы, WFM-жүйелері, Power BI, Excel, Python, R); • өтініштерді болжау және ресурстарды есептеу үшін кіріктірілген аналитикалық және ЖИ-модульдерін пайдаланады; • бағдарламалық жүйелердің жұмыс нәтижелерін түсіндіреді және оларды қызметкерлерге түсіндіреді;

	- бағдарламалық қамтамасыз етудің параметрлері мен баптауларын нақты бөлімшенің немесе жобаның ерекшеліктеріне бейімдейді. 3) персоналды ынталандыру жүйесі, оның мотивациясы мен адалдығын арттыру; Бағалау критерийлері: - персоналды ынталандырудың қолданыстағы жүйесін, KPI-дің сыйақымен және жұмыс сапасымен өзара байланысын біледі; - ынталандыру жүйесін түзетулерді негіздеу үшін болжам нәтижелерін пайдаланады (мысалы, жүктемені қайта бөлу, тиімділік үшін сыйақы беру); - қызметкерлерге болжамдық көрсеткіштердің олардың жеке нәтижелері мен ынталандыруларына қалай әсер ететінін түсіндіреді; - персоналдың қатысуын, қанағаттануын және өнімділігін бақылау үшін цифрлық құралдар мен ЖИ-платформаларын қолданады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растайтын бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреті мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Байланыс ақпарат орталығында клиенттердің өтініштер көлеміне және ресурстардың болуына болжам жасау
Профессиональная задача (навык 6)	Контакттік ақпарат орталығындағы өтініштер саны, оларды өңдеудің орташа уақыты және ресурстардың болуы үшін математикалық модельдерді әзірлеу, тестілеу және таңдау
Дағдылар	1) болжауды, есептеуді және кестелерді құруды жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану;

	Бағалау критерийлері: - мақсат пен тапсырма түріне байланысты қолайлы бағдарламалық қамтамасыз етуді таңдайды (WFM-жүйелері, Power BI, Excel, Python, R, SPSS және т.б.); - операторлардың жүктемесін болжау және есептеудің кіріктірілген құралдарын қолданады; - бағдарламалық жүйелердің параметрлерін байланыс орталығының ерекшеліктеріне сәйкес реттейді (арналар саны, кестелер, өтініштерді бөлу); - деректерді автоматты түрде жаңарту және ЖИ-модельдерін қолдана отырып болжамдар жасау функцияларын пайдаланады; - есептеу нәтижелерінің дұрыстығын тексереді және оларды басқару шешімдері үшін түсіндіреді. 2) болжау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу; Бағалау критерийлері: - түрлі дереккөздерден (CRM, телефония, өтініштер базасы, BI-жүйелері) бастапқы деректерді жинауды орындайды; - модельдерді құру алдында деректерді тазалауды, қалыпқа келтіруді және құрылымдауды жүргізеді; - өткізіп алған және аномальды мәндерді жояды, іріктеудің сенімділігін қамтамасыз етеді; - қателер мен шығарылымдарды анықтау үшін деректерді автоматты дайындау құралдарын және ЖИ-алгоритмдерін пайдаланады; - деректерді дайындау кезеңдерін құжаттайды және қолданылған әдістерді негіздейді. 3) өтініштер саны, оларды өндеудің орташа уақыты және болашақ кезеңдер арасындағы байланыстың математикалық модельдерін жасау, тестілеу және пайдалану үшін іріктеу; Бағалау критерийлері: - болжаудың математикалық модельдерін әзірлейді (регрессиялық, экспоненциалды, ARIMA, нейрондық желілер және т.б.); - болжамның дәлдігін бағалау үшін тарихи деректерде модельдерді тестілеуді орындайды; - модельдерді салыстыру үшін сапа метрикаларын пайдаланады; - бейімделгіш болжам модельдерін құру үшін ЖИ және машиналық оқытуды қолданады; - байланыс орталығының жұмыс процестеріне енгізу үшін ең сенімді және түсіндірілетін модельді іріктейді; тестілеу нәтижелерін аналитикалық қорытындылармен есептік нысанда рәсімдейді.
Білімдер	1) болжау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау әдістері; Бағалау критерийлері: деректерді дайындау кезеңдерін түсіндіреді: жинау, сүзу, қалыпқа келтіру, тексеру;

	· деректердегі өткізіп алғандарды, шығарылымдарды және қателерді жою әдістерін біледі; · болжамдардың дәлдігін арттыру үшін деректерді дұрыс дайындаудың маңыздылығын түсінеді; · деректерді алдын ала өңдеу және тазалау кезеңдерін автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 2) болжау, есептеу және кестелерді құру үшін бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · қолданылатын аналитикалық жүйелердің мүмкіндіктері мен функционалын біледі (Excel, Power BI, SPSS, Python, R, WFM-платформалары); · болжаудың бағдарламалық модульдерінің интерфейстері мен жұмыс алгоритмдерінде бағдарланады; · деректерді визуализациялау және болжам нәтижелерін ұсыну үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдаланады; · кестелерді оңтайландыру және ресурстарды бөлу үшін автоматтандырылған және ЖИ-модульдерін қолданады. 3) болжаудың, есептеудің және кестелерді құрудың математикалық әдістері; Бағалау критерийлері: · болжаудың классикалық және заманауи әдістерінің негіздерін біледі (жылжымалы орташа, экспоненциалды тегістеу, регрессия, уақыт қатарлары, нейрондық желілер); · математикалық модельдерді байланыс орталығының ерекшеліктеріне сәйкес құру және бейімдеу принциптерін түсінеді; · жүктемені есептеу, кестелерді оңтайландыру және персоналды бөлу үшін математикалық аппаратты пайдаланады; · болжамның дәлдігін арттыру және сценарийлерді модельдеу үшін ЖИ-алгоритмдерін және машиналық оқытуды қолданады. 4) болжаудың, есептеудің және құрастырудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалану кестелері; Бағалау критерийлері: · модельдердің дәлдігі мен сенімділігін бағалау критерийлерін түсіндіреді (болжам қателері, ауытқу метрикалары, тұрақтылық көрсеткіштері); · іріктемелі және тарихи деректерде модельдерді тестілеуді жүргізеді; · әртүрлі модельдердің нәтижелерін объективті статистикалық көрсеткіштер бойынша салыстырады; · модельдердің оңтайлы параметрлерін автоматты валидациялау және таңдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; модельдердің қолданылуы туралы қорытынды жасайды және оларды практикалық пайдалану үшін ұсыныстарды тұжырымдайды.

Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжатталған растаумен бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізімі	- CRM-жүйесіне қол жеткізуі бар ДК; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Контактілік ақпарат орталығында клиенттердің өтініштерінің көлемін және ресурстардың болуын болжауды жүргізу
Кәсіби міндет (дағды 7)	Факторлар өзгерген жағдайда өтініштерді өңдеу саны мен уақытының ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарын есептеуді және түзетуді жүзеге асыру
Дағдылар	1) болжауды, жоспарлауды және ресурстарды есептеуді жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; Бағалау критерийлері: · болжам түріне және талдау ауқымына байланысты қолайлы бағдарламалық қамтамасыз етуді (WFM-жүйелері, Power BI, Excel, Python, R, SPSS және т.б.) таңдайды және қолданады; · тарихи деректер мен өзекті факторлар негізінде болжау және ресурстарды есептеудің кіріктірілген функцияларын пайдаланады; · кіріс деректері өзгерген кезде (мысалы, маусымдылық, маркетингтік акциялар, қызмет көрсету арналарының өзгеруі) модель параметрлерін реттейді; · болжамдарды жедел түзету үшін ЖИ-құралдарын және автоматтандырылған сценарийлік модульдерді қолданады; · есептеу нәтижелерін түсіндіреді және басқарушылық шешімдер үшін аналитикалық есептер дайындайды. 2) болжау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (форматтау, құрылымдау,

	бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау); Бағалау критерийлері: · әр түрлі жүйелерден (CRM, телефония, білім базалары, BI-платформалар) бастапқы деректерді жинайды; · деректерді қайталанатын, шығарындылар мен қателерден тазартады; · деректерді пайдаланылатын БҚ талаптарына сәйкес форматтайды және құрылымдайды; · деректерді арналар, өтініштер түрлері, кезеңдер бойынша таңбалайды және жіктейді; · деректерді автоматты түрде дайындау және сапасын алдын ала тексеру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; · деректерді дайындау кезеңдерін құжаттайды, олардың қайталануын қамтамасыз ете отырып. 3) өтініштер санының болжамы, өтініштерді өндеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуді жүргізу; Бағалау критерийлері: · болжамды жүктемелерді және мақсатты KPI (SLA, ASA, АНТ және т.б.) ескере отырып, операторларға қажеттілікті есептейді; · персоналды жүктеудің оңтайлы деңгейін анықтау үшін математикалық және имитациялық модельдерді қолданады; · факторлардың өзгеруінің (маркетингтік науқандар, маусымдылық, авариялық жағдайлар) ресурстарға қажеттілікке әсерін талдайды; · кестелерді автоматты түрде қайта есептеу және қызметкерлерді бөлу үшін ЖИ және WFM-жүйелерін пайдаланады; · ресурстық жоспарды түзету бойынша аналитикалық қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды. 4) өтініштерді өндеу үшін пайдаланушыларды қолдау бойынша нәтижелердің (көрсеткіштердің) жоспарланған қызметкерлер санына (штатта да, желіде де) тәуелділіктерін есептеуді жүргізу; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштердің (жауап беру жылдамдығы, қызмет көрсету деңгейі, күту уақыты) персонал санына тәуелділігін анықтайды; · ресурстарды бөлудің әр түрлі сценарийлерін модельдейді және олардың тиімділікке әсерін бағалайды; · регрессиялық, корреляциялық және имитациялық талдау әдістерін пайдаланады; · қызметкерлер саны мен қызмет көрсету сапасы арасындағы оңтайлы тепе-теңдікті анықтау үшін ЖИ-құралдарын және предиктивті модельдерді қолданады; · есептеу нәтижелерін аналитикалық кестелер, графиктер және презентациялар түрінде ресімдейді.

Білімдер	1) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды есептеулер, болжау және кестелер жасау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді; Бағалау критерийлері: · аналитикалық және WFM-жүйелерінің (мысалы, Verint, Genesys WFM, Power BI, Excel, Python, R) мүмкіндіктері мен функционалын біледі; · бағдарламалық қамтамасыз ету интерфейстерінде және оның модульдерінің жұмыс істеу принциптерін біледі; · болжамдық, есептік және жоспарлау функциялары арасындағы өзара байланысты түсінеді; · болжау мен жоспарлауды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын және BI-платформаларды пайдаланады. 2) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжау, есептеу және кестелер жасаудың математикалық әдістерін; Бағалау критерийлері: · уақыт қатарларының негіздерін, регрессиялық талдауды, тегістеу әдістерін және машиналық оқытуды біледі; · өтініштер саны мен өңдеу уақытының болжам модельдерін құру принциптерін түсінеді; · кестелерді оңтайландыру және жүктемені жоспарлау үшін математикалық модельдерді қолданады; · болжамдардың дәлдігін арттыру үшін ЖИ-модельдерін (нейрондық желілер, шешім ағаштары, ансамбльдік әдістер) пайдаланады. 3) пайдаланушыларды қолдау бойынша болжау, есептеу және кестелер жасаудың математикалық модельдерін тестілеу әдістерін; Бағалау критерийлері: · модельдердің сапа критерийлерін (MAPE, RMSE, R^2 және т.б.) біледі; · тарихи деректердегі болжамдық модельдердің дұрыстығы мен тұрақтылығын тексереді; · балама модельдерді салыстырады және дәлдігі мен түсіндірілуі бойынша оңтайлысын таңдайды; · модель параметрлерін автоматты валидациялау және оңтайландыру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады. 4) байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттарын; Бағалау критерийлері: · байланыс-орталықты басқарудың негізгі стандарттарын және олардың сапа мен өнімділікті басқаруға қойылатын талаптарын біледі; · жоспарлау, болжау және қызмет көрсету тиімділігін бағалау кезінде стандарттарды қолданады; · байланыс орталықтарын басқару бойынша үздік халықаралық және отандық тәжірибелерді біледі; · ішкі сапа жүйесін қалыптастыру және болжамдық процестерді түзету үшін стандарттар принциптерін пайдаланады.

Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл растаумен жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) тұлғаларға жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің өтініштер көлемін және ресурстардың болуын болжауды жүргізу
Кәсіби міндет (8-дағды)	Жоспарланбаған факторларға байланысты адам ресурстарының қысқару деңгейін болжау
Дағдылар	1) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету кіші жүйесінде кәсіпорын қызметін жоспарлау; Бағалау критерийлері: · адам ресурстарының ықтимал күтпеген қысқаруын (аурулар, жұмысшылардың ауысуы, жоспардан тыс демалыстар) ескере отырып, қызмет жоспарларын әзірлейді; · операторлардың жетіспеушілік қаупін азайту үшін персоналды бөлу және резервтеу стратегиясын қалыптастырады; · қысқартулардың қызмет көрсету сапасына әсерін бағалау үшін болжамдық және аналитикалық құралдарды пайдаланады; · қызметкерлердің болмау ықтималдығын болжау және алмастыруды жоспарлау үшін ЖИ-модельдерін қолданады; · тиімділіктің мақсатты көрсеткіштерін және ресурстық шектеулерді ескере отырып, жоспарлы шешімдерді негіздейді. 2) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету кіші жүйесін дамыту бағдарламаларын әзірлеу;

	Бағалау критерийлері: · кадрлық тәуекелдерге төзімділікті арттыру қажеттілігін ескере отырып, кіші жүйені дамыту бағыттарын анықтайды; · персоналдың мотивациясын арттыру, ұстап қалу және кадрлардың ауысуын азайту бойынша іс-шараларды қамтиды; · даму бағдарламаларын түзету үшін персоналды қысқарту үрдістерін талдау нәтижелерін пайдаланады; · тиімді бағдарламаларды қалыптастыру үшін цифрлық шешімдерді (оқыту платформалары, HR-аналитика, ЖИ бар ауысуды болжау жүйелері) қолданады; · даму бағдарламаларын іске асыру нәтижелерін кадрлық құрамның тұрақтылығы және қызмет көрсету деңгейі көрсеткіштері бойынша бағалайды. 3) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласында кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының персоналын жоспарлаудың бекітілген әдістемелері мен регламенттерін қолданады; · кадрлық қысқартулардың өндірістік нәтижелерге әсерін талдау үшін тиімділік көрсеткіштерін (KPI, SLA, АНТ, FCR) пайдаланады; · қысқартулардың болжамды деңгейіне және жүктеме өзгерістеріне байланысты жоспарлар мен кестелерді түзетіп отырады; · жоспарлауды автоматтандыру және тиімділікті бақылау үшін ЖИ-құралдарын және BI-платформаларын қолданады; · кіші жүйенің кадрлық тәуекелдерге төзімділігін арттыру бойынша аналитикалық ұсыныстарды қалыптастырады. 4) байланыс ақпарат орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · стратегия өзгерістерінің (автоматтандыруды енгізу, функцияларды қайта бөлу) персоналға қажеттілік деңгейіне әсерін бағалайды; · кадрлық көрсеткіштер динамикасын талдайды және ауысу мен болмау заңдылықтарын анықтайды; · персоналды қысқарту бойынша болжамды және нақты деректерді салыстырады, ауытқу себептерін анықтайды; · кадрлық тәуекелдер сценарийлерін және қызмет көрсету деңгейі үшін салдарларын талдау үшін ЖИ-модельдерін пайдаланады; · персоналды басқару стратегиясын түзету үшін аналитикалық есептер мен ұсыныстарды дайындайды.
Білімдер	1) байланыс ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттарын; Бағалау критерийлері:

	· персоналды басқару және қызмет көрсетудің үздіксіздігін қамтамасыз ету бөлігінде стандарттардың талаптарын біледі; · адам ресурстарының қысқаруына жауап берудің жоспарлары мен рәсімдерін әзірлеу кезінде стандарттарды қолданады; · персоналды басқару жүйесін бейімдеу үшін үздік халықаралық тәжірибелерді пайдаланады; · қызмет көрсету сапасы стандарттарында және байланыс орталықтарының кадрлық құрамының тұрақтылығында бағдарланады. 2) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндерін; Бағалау критерийлері: · негізгі KPI-ларды (қызмет көрсету деңгейі, орташа өндеу уақыты, ауысу деңгейі, персоналдың жүктемесі, қызметкерлерді ұстап қалу) біледі; · персоналды қысқартудың өндірістік нәтижелерге әсерін талдау үшін осы көрсеткіштерді пайдаланады; · қажетті адам ресурстарының көлемін есептеу үшін KPI-дың болжамды мәндерін қолданады; · негізгі көрсеткіштерді нақты уақыт режимінде бақылау және визуализациялау үшін BI- және ЖИ-құралдарын пайдаланады. 3) стратегиялық маркетинг негіздерін және қызмет тұтынушыларының адалдығын басқаруды; Бағалау критерийлері: · клиенттік қызмет көрсету сапасы мен персоналмен қамтамасыз етілу деңгейі арасындағы өзара байланысты біледі; · кадрлық қысқартулардың клиенттердің қанағаттануына және брендті қабылдауына әсерін талдайды; · кадрлық өзгерістер жағдайында клиенттік адалдықты сақтау бойынша іс-шараларды жоспарлау үшін стратегиялық маркетинг білімін қолданады; · клиенттік пікірлерді талдау және кадрлық факторлардың клиенттік тәжірибеге әсерін бағалау үшін ЖИ-платформаларын пайдаланады; · клиенттік сервистің кадрлық ауытқуларға тұрақтылығын арттыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға (салаға байланысты) рұқсат етілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш

	жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Информалды білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен информалды білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімді ДҚ; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 3	Клиенттерге қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Кәсіби міндет (дағды 2)	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың жұмыс кестелерін әзірлеу
Дағдылар	1) болжамды жүктемені, қызметкерлердің қолжетімділігін және олардың дағдыларын ескере отырып, мамандардың жұмыс кестелерін құрастыру; Бағалау критерийлері: · кіріс жүктеме болжамын және SLA жоспарлы көрсеткіштерін ескере отырып, жұмыс кестелерін қалыптастырады; · оңтайлы ауысымдарды автоматты түрде таңдау және қызметкерлерді бөлу үшін ОЖ-модульдерін немесе WFM-жүйелерін пайдаланады; · кесте құру кезінде мамандардың біліктілігін, дағдыларын және өнімділігін ескереді; · жұмыс уақытының, үзілістердің нормаларын және еңбек заңнамасын сақтауды қамтамасыз етеді; · болжам немесе персоналдың қолжетімділігі өзгерген кезде кестелерді түзетіп отырады. 2) қажетті қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз ету үшін ресурстарды (мамандарды) тиімді бөлу; Бағалау критерийлері: · болжамды жүктемеге және қызмет көрсету KPI-іне байланысты ауысымдағы қызметкерлердің оңтайлы санын анықтайды; · желілер мен арналар бойынша бөлуді теңестіру үшін оңтайландыру әдістерін және ОЖ-алгоритмдерін пайдаланады; · жұмыс уақытын пайдалануды және персоналдың жұмыспен қамтылу коэффициентін талдайды;

	- ресурстардың артық шығынын азайта отырып, қызмет көрсету деңгейінің мақсатты мәндеріне жетуді қамтамасыз етеді; - қызмет көрсету басымдықтары өзгерген кезде ауысым құрамына түзетулер енгізуді ұсынады. 3) колл-орталық жұмысының тиімділік көрсеткіштерін түсіндіру және проблемалық аймақтарды анықтау; Бағалау критерийлері: - негізгі көрсеткіштерді (SLA, АНТ, ASA, Occurance, Adherence, Shrinkage, NPS және т.б.) талдайды; - мақсатты мәндерден ауытқуларды анықтайды және олардың себептерін анықтайды; - визуализациялау және жасырын заңдылықтарды анықтау үшін BI-құралдарын және ОЖ-аналитикасын пайдаланады; - жоспарлау мен қызмет көрсетуді жақсарту бойынша аналитикалық қорытындылар мен ұсыныстар жасайды; - кестелердің тиімділігі және ресурстық бөлу бойынша есептер дайындайды. 4) қоңыраулар мен қызметкерлер туралы ақпаратты қамтитын деректер базаларымен жұмыс істеу; Бағалау критерийлері: - CRM, ACD, HR-жүйелерінің базаларынан деректерді алу және талдау үшін SQL-сұрауларын немесе аналогтарын пайдаланады; - деректерді автоматты өңдеу және визуализациялау үшін ОЖ және BI-аналитика құралдарын қолданады; - дербес деректермен жұмыстың дұрыстығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етеді; - кейіннен болжау және кестелерді есептеу үшін базаларды жаңартады және құрылымдайды; - деректер көздерін және оларды пайдалану ережелерін құжаттайды. 5) жоспарлаумен және ресурстарды басқарумен байланысты бір уақытта бірнеше тапсырманы өңдеу; Бағалау критерийлері: - жоспарлау, болжау және есеп берудің параллельді тапсырмаларымен жұмыстағы басымдықтарды ұйымдастырады; - процестерді үйлестіру үшін цифрлық құралдарды (жоспарлаушылар, таск-менеджерлер, ОЖ-көмекшілері) пайдаланады; - есептеулер сапасын төмендетпей, тапсырмаларды орындау мерзімдері мен реттілігін сақтайды; - жоспардан тыс өзгерістерге (демалыстар, аурулар, жүктеменің өсуі және т.б.) жедел әрекет етеді; көп тапсырмалылық кезінде стресске төзімділікті және жүйелі ойлауды көрсетеді.
Білімдер	1) болжау, есептеу және кестелерді құрастыру үшін деректерді дайындау әдістері; Бағалау критерийлері:

	· аналитикалық есептеулер үшін деректерді өңдеу, қалыпқа келтіру және тазарту алгоритмдерін біледі; · ОЖ пайдалана отырып, автоматты алдын ала өңдеу және аномалияларды анықтау әдістерін меңгерген; · болжамдар мен кестелердің дәлдігіне әсер ететін деректер сапасына қойылатын талаптарды түсінеді; · әртүрлі көздерден (ACD, CRM, HR) деректерді интеграциялау тәртібін біледі. 2) болжау, есептеу және кестелерді құрастыру үшін бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · WFM-жүйелерінің және BI-платформаларының функционалдық мүмкіндіктерін (мысалы, Verint, NICE, Genesys, Power BI және т.б.) біледі; · болжау және кестелерді құрастыру алгоритмдерін баптауда бағдарлайды; · деректерді жүйелер арасында импорттау және экспорттау тәртібін біледі; · кестелерді оңтайландыру және сценарийлерді талдау үшін ОЖ-құралдарын пайдаланады. 3) болжау, есептеу және кестелерді құрастырудың математикалық әдістері; Бағалау критерийлері: · уақыт қатарларын талдау, корреляция, регрессия және оңтайландыру әдістерін біледі; · машиналық оқыту алгоритмдерін қоса алғанда, циклдар мен трендтерді модельдеу әдістерін меңгерген; · өтініштер саны, өңдеу уақыты және ресурстар арасындағы математикалық өзара байланысты түсінеді; · кестелерді құру кезінде есептеу формулалары мен модельдерін пайдаланады. 4) пайдаланушыларды қолдау бойынша ресурстарды пайдалануды болжау, есептеу және кестелерді құрастырудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; Бағалау критерийлері: · болжау модельдерін тестілеу және валидациялау тәсілдерін біледі; · модельдерді бағалау үшін дәлдік метрикаларын (MAE, RMSE, R^2 және т.б.) қолданады; · балама модельдерді тұрақтылығы мен дәлдігі бойынша салыстыра алады; · автоматтандырылған құралдарды және тестілеу нәтижелерін ОЖ-бағалауды пайдаланады. 5) байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары; Бағалау критерийлері: · менеджмент қағидаттары мен талаптарын біледі; · кестелерді жоспарлау және ресурстарды бөлу кезінде стандарттарды қолданады;

	· қызмет көрсету сапасын және операторлардың тиімділігін бағалау критерийлерін түсінеді; ішкі регламенттерді және жоспарлау модельдерін әзірлеу үшін стандарттарды негіз ретінде пайдаланады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Информалды білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын информалды білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімді ДК; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Экономист-аналитик
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйені пайдалана отырып өткізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып өткізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут);

	- 10-15% - сәйкестікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдау арқылы <u>№ 1 тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің сыни емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 43. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде өшіру; 44. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 45. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 46. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 47. В типті бұғаттауды пайдалану; 48. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды қосымша желіге шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдау арқылы <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы дербес ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 50. NCE; 51. EU-CE; 52. BU-CE; 53. FCR; 54. C –CE; 55. L-CE; 56. UTZ.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	реттілікті орнатуға арналған <u>№ 3 тапсырма.</u> Мақсат / міндет қою бойынша әңгіме алгоритмі кезеңдерінің реттілігін орнатыңыз. Жауапты кезеңнің кезектілігіне сәйкес келетін сандар тізбегі түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Қажет болған жағдайда, осы мақсатты орындау үшін қажетті ресурстарды талқылау. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсаттың немесе міндеттің түсініктілігін тексеру.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	сәйкестікті орнатуға арналған <u>№ 4 тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен олар жататын Б бағанындағы анықтамалар арасындағы сәйкестікті орнатыңыз.

	Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының тізбегі түрінде жазыңыз.	
	А бағаны (көрсеткіштер түрлері)	Б бағаны (анықтамасы)
	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт
	2. Customer satisfaction	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы
	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді
	4. AHT	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы
	5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, қоңырауды тоқтату (тұтқаны қою) батырмасын басқан қоңыраулар пайызы.
	6. Advisor Satisfaction	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігінің көрсеткіші
	7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Клиенттердің өтініштерінің көлеміне және байланыс ақпараттық орталығындағы ресурстардың болуына болжам жасау, кәсіби міндеттері: Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер санының, өндеудің орташа уақытының және ресурстардың болуының өзгеруіне әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау, Жыл, ай, апта және күн ішінде байланыс орталығына түскен өтініштер санындағы және өндеудің орташа уақытындағы тарихи циклдік өзгерістерді талдау, Болжам нәтижелеріне байланысты мәселелер бойынша кәсіпорын қызметкерлеріне кеңес беру, Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер саны, өндеудің орташа уақыты және ресурстардың болуы үшін математикалық модельдерді әзірлеу, тестілеу және таңдау, Факторлар өзгерген жағдайда өтініштер саны мен өндеу уақытының ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарын есептеуді және түзетуді жүзеге асыру, Жоспарланбаған факторларға байланысты адам ресурстарының қысқару деңгейін болжау. Еңбек функциясы 3. Клиенттерге қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу, кәсіби міндеті: Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу	
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйені пайдалана отырып өткізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады.	

	Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып өткізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдау арқылы <u>№ 1 тапсырма.</u> КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің сыни емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 43. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде өшіру; 44. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 45. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 46. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 47. В типті бұғаттауды пайдалану; 48. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды қосымша желіге шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдау арқылы <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы дербес ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 50. NCE; 51. EU-CE; 52. BU-CE; 53. FCR; 54. C –CE; 55. L-CE; 56. UTZ.
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Экономист-аналитик
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • байланыс орталығының деректері негізінде практикалық кейстерді шешу (кіріс өтініштер, кестелер, KPI, ресурстар); • цифрлық орталарда тапсырмаларды орындау (CRM, WFM, Excel/Power BI, Google Sheets, Tableau, Python/R); • ЖИ-модульдерін қолдана отырып болжамдар мен кестелерді модельдеу (мысалы, ChatGPT, Power BI Copilot, Python Forecasting, Excel AI Forecast); • мамандардың жұмыс кестесін әзірлеу және ресурстарға қажеттілікті есептеу бойынша шағын жобаны қорғау.

	Бағалау және өткізу әдістері: • симуляцияланған жұмыс ортасында әрекеттердің орындалуын бақылау; • деректерді (нақты немесе оқу) пайдалана отырып практикалық тапсырмалар; • құзыреттіліктерді чек-парақтар бойынша бағалау (дағдылар мен бағалау критерийлері бойынша); • шығыс құжаттарын талдау - есептер, кестелер, визуализациялар, графиктер; • өзін-өзі талдау және рефлексия (орындалған әрекеттердің, қорытындылардың және жақсарту жөніндегі ұсыныстардың қысқаша сипаттамасы).
Практикалық жұмыстар тізбесі	12. Өтініштер көлемін болжау үшін байланыс орталығының деректерін жинау, құрылымдау және дайындау 13. Байланыс орталығының тарихи деректерін талдау және жүктеменің циклдік және маусымдық ауытқуларын анықтау 14. Байланыс орталығы клиенттерінің өтініштерін болжаудың математикалық моделін құру және тексеру 15. Болжамды деректер негізінде байланыс орталығының операциялық ресурстарға қажеттілігін есептеу және негіздеу 16. Болжамды деректер мен ЖИ-аналитиканы пайдалана отырып, байланыс орталығы мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу 17. Тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін (KPI) талдау және байланыс орталығы қызметінің нәтижелерін түсіндіру 18. Байланыс орталығының жұмыс кестелерін және ресурстарды бөлуді оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлеу
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ әртүрлі дереккөздерден деректерді жинау және құрылымдау; ✓ статистикалық деректердегі заңдылықтарды, үрдістерді және циклдерді анықтау; ✓ болжаудың математикалық модельдерін қалыптастыру және тексеру; ✓ есептеулер мен модельдеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді (WFM, Excel, Power BI, Python, ЖИ-құралдары) пайдалану; ✓ болжамды жүктемені, қызметкерлердің қолжетімділігін және біліктілігін ескере отырып, мамандардың жұмыс кестесін әзірлеу; ✓ тиімділік көрсеткіштерін түсіндіру (SLA, AHT, ASA, Occupancy, Shrinkage, NPS және т.б.); ✓ ресурстарды оңтайландыру бойынша талдамалық есептер мен ұсыныстар дайындау; ✓ бір уақытта бірнеше жоспарлау тапсырмаларын орындау, жұмыс мерзімдері мен сапасын бақылау.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның үлгісі және сипаттамасы	№ 5 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: Болжамды деректер мен ЖИ-аналитиканы пайдалана отырып, байланыс орталығы мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу Жұмыстың мақсаты: маманның болжау, жоспарлау және байланыс орталығының жұмыс кестесін әзірлеу саласындағы дағдылары мен білімдерінің қалыптасуын, сондай-ақ оның

ресурстарды тиімді бөлу, тиімділік көрсеткіштерін талдау және нақты өндірістік жағдайларда негізделген шешімдер қабылдау үшін талдамалық және цифрлық құралдарды (соның ішінде жасанды интеллект элементтерімен) қолдану қабілетін бағалау.

Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:

№	Орындау кезеңі	Кезең мазмұны	Бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)
1	Деректерді дайындау	CRM, ACD, HR-жүйелерінен деректерді импорттау, оларды тазалау және пішімдеу. Жинақ кестелерін қалыптастыру.	Бақылау, деректер құрылымының дұрыстығын тексеру.	40
2	Тарихи деректерді талдау	Маусымдық және тәуліктік ауытқуларды анықтау, үрдістерді визуализациялау (графиктер, диаграммалар).	Циклдар мен трендтерді анықтаудың дұрыстығын талдау.	45
3	Болжам моделін құру	Регрессия әдістерін, уақыт қатарларын талдауды немесе кіріктірілген AI-Forecast функцияларын қолдану.	Болжам дәлдігін тексеру (MAE, R^2 метрикалары).	50
4	Ресурстарға қажеттілікті есептеу	Есептік формулаларды (Erlang-C, occupancy, shrinkage) және WFM/Excel бағдарламалық құралдарын пайдалану.	Есептік деректерді SLA эталондық көрсеткіштерімен салыстыру.	40
5	Жұмыс кестесін әзірлеу	Болжамды, дағдыларды, қызметкерлердің қолжетімділігін және нормативтерді ескере отырып, ауысым кестесін жасау.	Кестенің еңбек заңнамасы мен SLA талаптарына сәйкестігін тексеру.	60

	6	КРІ және проблемалық аймақтарды талдау	Тиімділік көрсеткіштерінің ауытқуларын түсіндіру, шамадан тыс жүктемелер мен тоқтап қалуларды анықтау.	Талдаудың толықтығын және түзету бойынша ұсыныстарды бағалау.	35
	7	Есепті дайындау және нәтижелерді қорғау	Қорытынды кестені, есептік кестелерді және аналитикалық қорытындыларды ұсыну.	Нәтижелерді таныстыру, сараптамалық бағалау, өзін-өзі талдау.	30
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 5 сағат					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Байланыс ақпарат орталығындағы өтініштер санының, өндеудің орташа уақытының және ресурстардың болуының өзгеруіне әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Практикалық бағалауды өткізу нысандары: • байланыс орталығының нақты немесе симуляцияланған деректері негізінде практикалық тапсырмаларды жеке орындау; • цифрлық талдау жүйелерімен жұмыс істеу (Excel, Power BI, Python/R, BI-панельдер, WFM-платформалар, CRM); • жасанды интеллект құралдарын қолдана отырып деректерді талдау және визуализациялау (AI Forecast, ChatGPT, Copilot, AutoML);				

	• деректерді жинау, құрылымдау және бастапқы талдау бойынша кейсті орындау, кейіннен нәтижелерді қорғау. Өткізу және бағалау әдістері: • оқушының цифрлық жүйелермен жұмыс істеу кезіндегі әрекеттерін бақылау; • аралық нәтижелерді бағалау (іріктеудің дұрыстығы, деректердің толықтығы мен сенімділігі); • қатысушы жасаған қорытынды есеп пен визуализацияларды талдау; • талдау логикасын және қорытындыларды негіздеуді талдай отырып, сұхбат / шағын жобаны қорғау; • СБШ критерийлері бойынша бақылау чек-парағы (білім, дағдылар, ЖИ қолдану).
Практикалық жұмыстар тізбесі	19. Байланыс орталығындағы өтініштер санының және өңдеудің орташа уақытының өзгеруіне әсер ететін факторлар деректерін жинау және талдау 20. Талдамалық талдау үшін байланыс орталығының операциялық деректерін дайындау, құрылымдау және тазарту 21. Байланыс орталығының тиімділік көрсеткіштеріне әсер ететін факторлардың заңдылықтары мен өзара байланыстарын талдау 22. Байланыс орталығының деректері негізінде талдамалық гипотезаларды тұжырымдау және тексеру 23. Байланыс орталығы қызметін талдамалық зерттеу нәтижелерін визуализациялау және түсіндіру
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ деректердегі заңдылықтар мен үрдістерді анықтау, факторлар арасындағы өзара байланыстарды табу; ✓ ЖИ-құралдарын қолдана отырып аналитикалық гипотезаларды тұжырымдау және тексеру; ✓ байланыс орталықтары саласында талдау мен жоспарлаудың типтік әдістерін қолдану; ✓ деректерді түрлі дереккөздерден жинау және оларды бірыңғай құрылымға біріктіру; ✓ деректерді статистикалық және BI-пакеттерге талдау үшін импорттау және дайындау; ✓ талдау нәтижелерін визуализациялау және түсіндіру; ✓ басқарушылық шешімдер үшін аналитикалық қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Байланыс орталығындағы өтініштердің саны мен орташа өңдеу уақытының өзгеруіне әсер ететін факторлар деректерін жинау және талдау. Жұмыстың мақсаты: маманның деректерді жинау, тазалау және талдау, байланыс орталығының жүктемесіне әсер ететін факторлардың заңдылықтары мен өзара байланыстарын ЖИ және цифрлық аналитика құралдарын қолдана отырып анықтау қабілетін бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:

	Этап №	Этап атауы	Этап мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)
	1	Деректерді дайындау	CRM, ACD және HR-жүйелерінен деректерді алу, оларды жалпы кестеге біріктіру; толықтығы мен өзектілігін тексеру.	Деректер көздері мен құрылымының дұрыстығын тексеру.	40
	2	Деректерді тазалау және қалыпқа келтіру	Қайталанатын деректерді, қателіктерді жою, деректерді пішімдеу және санаттау; автоматты тазалау үшін ЖИ-модульдерін пайдалану.	Деректер сапасы туралы есепті бақылау (тазалауға дейін/кейін).	35
	3	Заңдылықтар мен трендтерді анықтау	Уақыт қатарларын талдау, корреляциялық талдау, графиктер мен жылу карталарын құру; тенденцияларды автоматты түрде анықтау үшін ЖИ-ді пайдалану.	Қолданылған әдістердің, визуализациялардың және интерпретациялардың дұрыстығын тексеру.	45
	4	Гипотезаларды тұжырымдау және тексеру	Аналитикалық гипотезаларды ұсыну (мысалы: жүктеме мен операторлар саны арасындағы байланыс); олардың дұрыстығын BI/AI-құралдарының	Тексеру нәтижелері бойынша гипотезалар мен қорытындылардың дұрыстығын бағалау.	40

			көмегімен деректер негізінде тексеру.		
	5	Нәтижелерді түсіндіру және есепті ресімдеу	Талдаудың визуалды нәтижелері мен ұсыныстары бар BI-дашбордты немесе презентацияны дайындау.	Есептің толықтығын, қорытындылардың дәлелділігін, визуалды сауаттылығын тексеру.	40
	6	Нәтижелерді таныстыру және талқылау	Аналитикалық есепті және визуализацияларды сараптама комиссиясы алдында қысқаша қорғау.	Ауызша қорғау, сұрақтарға жауап беру, өзін-өзі бағалау.	20
	Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 3 сағат 40 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салынады; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істегенде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Байланыс орталығына келіп түскен өтініштердің саны мен орташа өңдеу уақытындағы жыл, ай, апта және күн бойындағы тарихи циклдік өзгерістерді талдау				
Практикалық кезенді өткізудің	Өткізу формалары: • Excel / Power BI / Python / Tableau / WFM-жүйелерінде аналитикалық тапсырмаларды жеке орындау;				

формалары мен әдістерінің сипаттамасы	- өтініштер, өңдеу уақыты және ресурстар бойынша нақты немесе оқу деректерімен жұмыс; - ЖИ-құралдарын (AutoML, Prophet, ARIMA, ChatGPT Copilot) қолдана отырып сценарийлік модельдеу; - циклділік пен үрдістерді визуализациялау арқылы аналитикалық есепті қорғау. Нәтижелерді бағалау әдістері: - тапсырмаларды орындау процесін бақылау; - аралық есептеулер мен визуализацияларды талдау; - критерийлердің чек-парағы бойынша есеп пен дашбордтарды сараптамалық бағалау; - әңгімелесу (қорытындылар мен таңдалған әдістерді негіздеу).														
Практикалық жұмыстар тізімі	6. Байланыс орталығының деректеріндегі тарихи циклдік өзгерістер мен үрдістерді талдау 7. Байланыс орталығы жүктемесінің циклдік тербелістерінің параметрлерін есептеу және бағалау (маусымдылық, апталық, тәуліктік) 8. Клиенттердің өтініштері мен өңдеу уақытын болжаудың трендтік модельдерін құру және талдау 9. Байланыс орталығы қызметінің болжамды және нақты көрсеткіштерін уақыт кезеңдері бойынша салыстыру 10. Байланыс орталығы жұмысындағы циклділік пен үрдістерді талдау нәтижелерін визуализациялау және түсіндіру														
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ шешімдер нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асыруға байланысты тәуекелдерді бағалау; ✓ орталық жұмысының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; ✓ кезеңдер бойынша болжамды және нақты деректердің салыстырмалы талдауын жүргізу; ✓ деректер базалары мен аналитикалық жүйелерде қажетті ақпаратты табу; ✓ өтініштердің циклдік тербелістерінің параметрлерін есептеу; ✓ деректердегі трендтердің параметрлерін анықтау және бағалау; ✓ басқарушылық шешімдер үшін талдау нәтижелерін визуализациялау және түсіндіру.														
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Байланыс орталығының деректеріндегі тарихи циклдік өзгерістер мен үрдістерді талдау. Жұмыстың мақсаты: маманның байланыс орталығының деректеріндегі циклдік және трендтік өзгерістерді талдауды жүргізу, жүктеме мен ресурстар арасындағы тәуелділіктерді анықтау, басқарушылық мақсаттарда нәтижелерді болжау және визуализациялау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдалану қабілетін бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><td>Этап №</td><td>Этап атауы</td><td>Этап мазмұны</td><td>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</td><td>Уақыты (мин)</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					Этап №	Этап атауы	Этап мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)					
Этап №	Этап атауы	Этап мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)											

	1	Деректерді дайындау	Жыл, ай, апта, күн бойынша өтініштер мен өңдеу уақыты туралы деректерді алу және біріктіру. Тазарту және қалыпқа келтіру.	Деректер құрылымы мен дұрыстығын тексеру.	40
	2	Циклділікті талдау	ARIMA/Prophet қолдана отырып, циклдік өзгерістердің (маусымдық, апталық, тәуліктік) кезеңдерін, амплитудаларын және фазаларын есептеу.	Модельдің дәлдігін және қорытындылардың дұрыстығын бағалау.	45
	3	Трендтерді талдау	Трендтік модельдерді құру (регрессия, жылжымалы орташа, сызықтық/сызықтық емес тренд). Өзгерістер бағытын бағалау.	Графиктер мен интерпретацияларды эталондық деректермен салыстыру.	40
	4	Болжамды және нақты деректерді салыстыру	Болжам нәтижелерін нақты мәндермен салыстыру, ауытқуларды талдау, дәлдікті бағалау (MAE, RMSE).	Ауытқулар және ықпал етуші факторлар бойынша есеп.	35
	5	Нәтижелерді визуализациялау	Дашборд жасау (циклдер, трендтер, салыстырулар графиктері); BI немесе PowerPoint-та аналитикалық есепті рәсімдеу.	Визуализация және интерпретация сапасын сараптамалық бағалау.	40
	6	Нәтижелерді интерпретациялау және ұсыну	Қорытындылар мен шешімдер нұсқаларын тұжырымдау,	Жұмысты қорғау, сарапшы сұрақтары.	20

		тәуекелдерді бағалау, басшылыққа арналған қысқаша презентация дайындау.		
	Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 3 сағат 40 минут			
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салынады; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істегенде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау			
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Кәсіпорын қызметкерлеріне болжам нәтижелеріне байланысты мәселелер бойынша кеңес беру			
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • жеке консультациялар және рөлдік кейстер («аналитик – басшы – оператор»); • байланыс-орталықтың нақты немесе оқу болжамды деректерімен жұмыс; • болжам нәтижелерінің кеңестерін және презентацияларын модельдеу; • шағын жобаны қорғау - «Болжам нәтижелерін таныстыру және оларды пайдалану бойынша ұсыныстар». Өткізу және бағалау әдістері: • білім алушының коммуникативтік және аналитикалық әрекеттерін бақылау; • дайындалған ұсыныстарды, визуалды есептерді және презентацияларды сараптамалық бағалау; • болжамдарды және ұсынылған шешімдерді түсіндірудің дұрыстығын талдау;			

	- сұхбат (нәтижелерді түсіндіру және персоналды ынталандыру қабілетін бағалау); - бағалау критерийлерін ескере отырып, дағдылар мен білімдер бойынша чек-парақтарды пайдалану.										
Практикалық жұмыстар тізімі	6. Контакт-орталықтың өтініштерді және ресурстық жүктемені болжау нәтижелері бойынша аналитикалық есеп дайындау 7. Контакт-орталықтың болжамды деректерінің нәтижелері бойынша қызметкерлерге консультация беру 8. Аналитикалық деректер негізінде байланыс-орталық персоналының жұмыс жоспарларын және ынталандыру жүйесін түзету бойынша ұсыныстар қалыптастыру 9. Жүйелік және стратегиялық тәсілді қолдана отырып, байланыс-орталық қызметінің тәуекелдері мен сценарийлерін талдау 10. Болжамды шешімдерді енгізу кезінде байланыс-орталық қызметкерлерінің ішкі коммуникациясы мен өзара әрекеттесу тиімділігін бағалау										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ персоналдың жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою және міндеттерді тұжырымдау; ✓ қызметкерлерді аналитикалық ақпаратты пайдалануға ынталандыру; ✓ болжамды деректерді түсіндіру үшін жүйелік және стратегиялық талдау әдістерін пайдалану; ✓ бөлімшелердің қызметін жоспарлау және түзету кезінде болжамды нәтижелерді қолдану; ✓ визуализация, сценарийлік талдау және коммуникация үшін ЖИ-құралдарын пайдалану; ✓ күрделі аналитикалық қорытындыларды түсінікті және практикалық түрде ұсыну; ✓ персоналдың тиімділігі мен ынталандыруын арттыру бойынша ұсыныстар тұжырымдау.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Контакт-орталықтың болжамды деректерінің нәтижелері бойынша қызметкерлерге консультация беру. Жұмыстың мақсаты: маманның болжам нәтижелерін түсіндіру, ұсыныстар дайындау және жүйелік талдауды, стратегиялық тәсілдерді және цифрлық (оның ішінде ЖИ) визуализация және коммуникация құралдарын пайдалана отырып, кәсіпорын қызметкерлеріне кеңес беру қабілетін бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең №</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Деректер мен материалдарды дайындау</td><td>Негізгі болжамдық көрсеткіштерді іріктеу, BI/Power BI/Excel AI-да</td><td>Деректердің дұрыстығын және визуализацияның</td><td>40</td></tr></table>	Кезең №	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)	1	Деректер мен материалдарды дайындау	Негізгі болжамдық көрсеткіштерді іріктеу, BI/Power BI/Excel AI-да	Деректердің дұрыстығын және визуализацияның	40
Кезең №	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)							
1	Деректер мен материалдарды дайындау	Негізгі болжамдық көрсеткіштерді іріктеу, BI/Power BI/Excel AI-да	Деректердің дұрыстығын және визуализацияның	40							

			визуализациялау ; негізгі қорытындыларды тұжырымдау.	айқындығын тексеру.	
	2	Консультациялық жоспарды әзірлеу	Кездесу мақсатын, аудиторияны, ұсыну форматын, негізгі акценттерді және тәуекелдерді анықтау.	Жоспардың логикасын және консультация құрылымын тексеру.	30
	3	Консультация өткізу (рөлдік сессия)	Болжамдарды ұсыну, көрсеткіштердің өзара байланысын түсіндіру, қызметкерлердің сұрақтарына жауап беру; интерактивті панельдерді немесе чат-ботты пайдалану.	Сарапшының бақылауы; коммуникативтік дағдыларды және интерпретацияның дәлдігін бағалау.	50
	4	Ұсыныстар мен басқарушылық ұсыныстарды әзірлеу	Жоспарларды түзету, персоналды ынталандыру және жұмыс тиімділігін арттыру бойынша шараларды тұжырымдау.	Ұсыныстардың негізділігін, стратегиялық басымдықтарға сәйкестігін талдау.	40
	5	Өзін-өзі бағалау және кері байланыс	Қорытындыларды шығару, алынған кері байланысты талдау, коммуникацияларды жақсарту бойынша ұсыныстарды тіркеу.	Рефлексияның толықтығы мен қорытындылардың сапасын сараптамалық бағалау.	20
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 3 сағат					
Жабдықты пайдалануға,	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук;				

қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	• микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктеме түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Контакттік ақпарат орталығындағы өтініштердің саны, оларды өңдеудің орташа уақыты және ресурстардың болуы үшін математикалық модельдерді әзірлеу, тестілеу және таңдау
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • аналитикалық орталарда жеке жұмыс (Excel, Power BI, Python, R, SPSS, WFM-жүйелері); • өтініштер бойынша нақты немесе оқу деректері негізінде кейстерді практикалық орындау; • әр түрлі типтегі математикалық модельдерді модельдеу және тестілеу (регрессиялық, ARIMA, нейрондық желілік); • «Контакт-орталық үшін оңтайлы болжамдық модельді таңдау» шағын жобасын қорғау. Бағалау әдістері: • модельдеу және тестілеу процесін бақылау; • аралық нәтижелерді тексеру (деректер сапасы, модельдердің дәлдігі); • модельдерді тестілеу туралы есепті сараптамалық бағалау; • әдістерді, қағидаттарды және нәтижелерді түсіндіруді бағалай отырып сұхбаттасу.
Практикалық жұмыстар тізімі	6. Болжамдық модельдерді құру үшін байланыс-орталықтың операциялық деректерін жинау, дайындау және тазарту 7. Контакт-орталықтың жүктемесі мен ресурстарын болжау үшін аналитикалық құралдарды таңдау және баптау 8. Контакт-орталыққа түсетін өтініштерді болжау үшін математикалық модельді әзірлеу, тестілеу және таңдау 9. Контакт-орталықтағы өтініштерді болжаудың математикалық модельдерінің дәлдігін салыстырмалы талдау және бағалау 10. Оңтайлы болжамдық модельді іріктеу және байланыс-орталықты басқару үшін аналитикалық есеп дайындау
Практикалық жұмыстарды орындауға	✓ болжау және кесте құру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану;

арналған дағдылар тізімі	✓ талдау және модельдеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу; ✓ болжаудың математикалық модельдерін әзірлеу және тестілеу; ✓ статистикалық метрикалар бойынша модельдердің дәлдігі мен сенімділігін бағалау; ✓ болжамның дәлдігін арттыру үшін ЖИ және машиналық оқытуды пайдалану; ✓ модельдеу нәтижелерін визуализациялау және түсіндіру; ✓ аналитикалық есептер дайындау және модельдерді қолдану бойынша ұсыныстар тұжырымдау.																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Контакт-орталыққа түсетін өтініштерді болжау үшін математикалық модельді әзірлеу, тестілеу және таңдау. Жұмыстың мақсаты: маманның цифрлық және ЖИ-құралдарын қолдана отырып, байланыс-орталықтағы жүктеме мен ресурстарды болжаудың математикалық модельдерін жинау және дайындау, құру, тестілеу және бағалау қабілетін бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№ кезең</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Деректерді дайындау</td><td>CRM, телефония, өтініштер базасынан деректерді жинау және біріктіру; тазалау, қалыпқа келтіру, кемшіліктерді жою.</td><td>Деректер сапасын тексеру, дайындық туралы есеп.</td><td>40</td></tr><tr><td>2</td><td>Бағдарламалық қамтамасыз етуді таңдау және модельдерді баптау</td><td>Бағдарламалық ортаны таңдау (Excel, Python, Power BI және т.б.); болжау параметрлері мен алгоритмдерін орнату.</td><td>Бағдарламалық қамтамасыз етудің деректер түріне және модель мақсатына сәйкестігін тексеру.</td><td>30</td></tr><tr><td>3</td><td>Модельдерді әзірлеу</td><td>Бірнеше модельдерді құру</td><td>Есептеулердің және модельдер құрылымының</td><td>50</td></tr></table>	№ кезең	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)	1	Деректерді дайындау	CRM, телефония, өтініштер базасынан деректерді жинау және біріктіру; тазалау, қалыпқа келтіру, кемшіліктерді жою.	Деректер сапасын тексеру, дайындық туралы есеп.	40	2	Бағдарламалық қамтамасыз етуді таңдау және модельдерді баптау	Бағдарламалық ортаны таңдау (Excel, Python, Power BI және т.б.); болжау параметрлері мен алгоритмдерін орнату.	Бағдарламалық қамтамасыз етудің деректер түріне және модель мақсатына сәйкестігін тексеру.	30	3	Модельдерді әзірлеу	Бірнеше модельдерді құру	Есептеулердің және модельдер құрылымының	50
№ кезең	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)																	
1	Деректерді дайындау	CRM, телефония, өтініштер базасынан деректерді жинау және біріктіру; тазалау, қалыпқа келтіру, кемшіліктерді жою.	Деректер сапасын тексеру, дайындық туралы есеп.	40																	
2	Бағдарламалық қамтамасыз етуді таңдау және модельдерді баптау	Бағдарламалық ортаны таңдау (Excel, Python, Power BI және т.б.); болжау параметрлері мен алгоритмдерін орнату.	Бағдарламалық қамтамасыз етудің деректер түріне және модель мақсатына сәйкестігін тексеру.	30																	
3	Модельдерді әзірлеу	Бірнеше модельдерді құру	Есептеулердің және модельдер құрылымының	50																	

			(регрессия, ARIMA, нейрондық желі); ЖИ көмегімен автоматтандыру.	дұрыстығын тексеру.	
	4	Модельдерді тестілеу және бағалау	Тарихи деректер бойынша тестілеу, метрикаларды есептеу (MAE, RMSE, R ²); сенімділікті бағалау.	Нәтижелерді салыстырмалы талдау, метрикалар бойынша чек-парақ.	45
	5	Оңтайлы модельді іріктеу және таныстыру	Үздік модельді таңдау; BI-панельде немесе презентацияда визуалды есепті ресімдеу; таңдауды дәлелдеу.	Есепті сараптамалық бағалау, қорытындыларды қорғау.	35
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат 10 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзіліс, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				

Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Факторлар өзгерген жағдайда өтініштерді өңдеу саны мен уақытының ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарын есептеу және түзетуді жүзеге асыру
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • байланыс-орталық деректері бойынша практикалық аналитикалық тапсырмаларды орындау (өтініштер, өңдеу уақыты, кестелер және жүктеме бойынша тарихи деректер); • WFM-, BI- және аналитикалық жүйелермен жеке жұмыс (Excel, Power BI, Python, R, Verint, Genesys, SPSS); • факторлардың өзгеру сценарийлерін модельдеу (маусымдылық, жарнамалық науқандар, арналардың істен шығуы, ең жоғары жүктеме); • қорытынды шағын жобаны қорғау - «Факторлар өзгерген кезде болжамдарды түзету және ресурстық жоспарды қайта есептеу». Бағалау әдістері: • аналитикалық ортада әрекеттердің орындалуын бақылау; • есептеулердің дәлдігін, интерпретациялар мен есептердің дұрыстығын сараптамалық тексеру; • әсер ететін факторларды есепке алудың толықтығын және шешімдердің қолданылуын бағалау; • әңгімелесу және өзін-өзі талдау (маманның логикасы мен дәлелдемесін бағалау).
Практикалық жұмыстар тізімі	6. Өтініштерді қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді болжау үшін байланыс-орталық деректерін жинау, дайындау және құрылымдау 7. Факторлар өзгерген кезде байланыс-орталықтың қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді болжамдарын түзету және ресурстық жоспарын қайта есептеу 8. Болжамды деректер мен тиімділіктің мақсатты көрсеткіштері негізінде байланыс-орталықтың операциялық ресурстарға қажеттілігін есептеу 9. Контакт-орталықтың өндірістік тиімділік көрсеткіштерінің персонал санымен және құрылымымен өзара байланысын талдау 10. Контакт-орталықтың болжамдарын түзету және ресурстарын жоспарлау нәтижелері бойынша аналитикалық есепті дайындау және ұсыну
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ болжауға, жоспарлауға және ресурстарды есептеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; ✓ болжамдар мен жоспарлар үшін деректерді дайындауды жүргізу (құрылымдау, тазарту, таңбалау, жүктеу); ✓ болжамды деректер мен KPI негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуді орындау; ✓ орталық жұмысының нәтижелерінің персонал санына тәуелділігін анықтау; ✓ факторлар өзгерген кезде болжамдарды түзету және өзгерістердің әсерін талдау; ✓ аналитикалық есептерді ресімдеу, шешімдерді визуализациялау және дәлелдеу;

	✓ болжамдардың дәлдігі мен жылдамдығын арттыру үшін ЖИ-құралдарды және ВІ-жүйелерді қолдану.				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы				
	Жұмыстың атауы: Факторлар өзгерген кезде байланыс-орталықтың қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді болжамдарын түзету және ресурстық жоспарын қайта есептеу.				
	Жұмыстың мақсаты: маманның деректерді жинау және дайындау, болжамдарды құру және түзету, ресурстарды есептеу және заманауи аналитикалық және ЖИ-құралдарды қолдана отырып, байланыс-орталықтың тиімділік көрсеткіштерінің қызметкерлер санына тәуелділігін анықтау қабілетін бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Кезең №	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)
1	Деректерді жинау және дайындау	CRM, телефония, ВІ жүйелерінен ақпарат жинау; арналар, кезеңдер және өтініш түрлері бойынша тазалау, құрылымдау, таңбалау.	Деректердің дұрыстығы мен толықтығын тексеру, дайындық хаттамасы.	40	
2	Болжамдарды құру	Ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамды әзірлеу (уақыт қатарлары, ARIMA, регрессия, Prophet, нейрондық желілер).	Модельдің дәлдігін тексеру, эталондық деректермен салыстыру.	45	
3	Факторлар өзгерген кезде болжамдарды түзету	Жаңа жағдайларда (маусымдылық, акциялар, өтініштердің өсуі) модельдерге өзгерістер енгізу; көрсеткіштерд	Түзетулердің дұрыстығын талдау, модельдің бейімделуін тексеру.	40	

			і қайта есептеу.		
	4	Ресурстарға қажеттілікті есептеу	Болжамдар мен мақсатты KPI (SLA, ASA, АНТ) негізінде операторлардың оңтайлы санын есептеу.	Формулаларды, есептеулердің дәлдігін тексеру, мақсаттармен салыстыру.	35
	5	Көрсеткіштердің персонал санына тәуелділігін талдау	Қызметкерлер саны мен қызмет көрсету сапасы арасындағы өзара байланыстың регрессиялық және имитациялық модельдерін құру.	Графиктерді және интерпретацияның дұрыстығын тексеру.	30
	6	Есепті ресімдеу және қорғау	ВІ-дашборд пен аналитикалық есепті дайындау; түзетулер мен тәуекелдерді негіздеу арқылы шешімді қорғау.	Презентация мен дәлелдемені сараптамалық бағалау.	30
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 3 сағат 40 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар		Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзіліс, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану;			

	• бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Жоспарланбаған факторларға байланысты адам ресурстарын қысқарту деңгейін болжау
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • аналитикалық және VI-жүйелерде кадрлық тәуекелдер сценарийлерін практикалық модельдеу; • HR-деректермен және персоналдың ауысуы мен болмауының болжамды көрсеткіштерімен жұмыс; • кадрлық ауытқуларды ескере отырып, клиенттерге қызмет көрсету кіші жүйесін дамыту жоспарлары мен бағдарламаларын әзірлеу; • шағын жобаны қорғау: «Контакт орталығының кадрлық тәуекелдерін болжау және басқару»; • күтпеген қысқартулар бойынша топтық талқылау және кейстерді талдау (аурулар, демалыстар, ауысу, автоматтандыру). Өткізу және бағалау әдістері: • білім алушының аналитикалық және жоспарлау қызметін бақылау; • болжамдардың, жоспарлардың сапасын және шешімдердің негізділігін сараптамалық бағалау; • ЖИ- және VI-құралдарын қолдануды тексеру; • қорытынды есепті және кадрлық кіші жүйені тұрақтандыру бойынша ұсыныстарды талдау; • әңгімелесу / қорытындылардың жүйелілігі мен дәлелдемесін бағалаумен қорғау.
Практикалық жұмыстар тізімі	7. Қысқартуларды болжау үшін байланыс-орталықтың кадрлық көрсеткіштері бойынша деректерді жинау және дайындау 8. Адам ресурстарын қысқартуға әсер ететін факторларды талдау және олардың қызмет көрсету көрсеткіштеріне әсерін бағалау 9. Адам ресурстарын қысқартудың байланыс-орталықтың тиімділік көрсеткіштеріне әсерін болжау және бағалау 10. Қысқартулардың қызмет көрсету сапасына және ресурстық жоспарға әсер ету сценарийлерін есептеу 11. Кадрлық тәуекелдерді азайту бойынша аналитикалық есепті және ұсыныстарды дайындау
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ кадрлық тәуекелдерді және күтпеген қысқартуларды ескере отырып, қызмет көрсету кіші жүйесінің қызметін жоспарлау; ✓ байланыс орталығының кадрлық ауытқуларға тұрақтылығын арттыру және даму бағдарламаларын әзірлеу; ✓ жүйелі жоспарлау және қызмет тиімділігін бағалау әдістерін пайдалану;

	✓ стратегия өзгерістерінің кадрлық тұрақтылыққа және қызмет көрсету көрсеткіштеріне әсерін талдау; ✓ персоналдың ауысуын талдау және болжау үшін BI-, HR- және ЖИ-құралдарын қолдану; ✓ кадрлық тәуекелдерді азайту бойынша талдамалық ұсыныстарды және басқарушылық шешімдерді тұжырымдау.																							
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы																							
	Жұмыс атауы: Адами ресурстарды қысқартудың байланыс орталығының тиімділік көрсеткіштеріне әсерін болжау және бағалау.																							
	Жұмыстың мақсаты: маманның кадрлық деректерді талдау, персоналдың ықтимал қысқартуларын болжау, олардың байланыс орталығының тиімділігіне әсерін бағалау және цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдалана отырып, тәуекелдерді азайту бойынша ұсыныстар әзірлеу қабілетін бағалау.																							
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:																							
	<table><tr><th>№ кезең</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты (мин)</th></tr><tr><td>1</td><td>Деректерді жинау және дайындау</td><td>CRM- және WFM-жүйелерінен ақпаратты жүктеу; болмау, жұмысшылардың ауысуы, персоналдың жүктемесі бойынша базаны қалыптастыру.</td><td>Бастапқы деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексеру.</td><td>35</td></tr><tr><td>2</td><td>Тәуекел факторларын талдау</td><td>Қысқартулардың негізгі себептерін анықтау (аурулар, жұмысшылардың ауысуы, демалыстар, автоматтандыру); олардың жиілігі мен әсерін бағалау.</td><td>Анықталған тәуекел факторлары бойынша есеп.</td><td>40</td></tr><tr><td>3</td><td>Қысқартулардың болжамды моделін әзірлеу</td><td>Болмау ықтималдығын болжау үшін уақыт қатарлары, регрессия, шешім ағаштары немесе нейрондық желілер әдістерін қолдану.</td><td>Модельдің дәлдігін тексеру, метрикаларды талдау (MAPE, R²).</td><td>45</td></tr></table>	№ кезең	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)	1	Деректерді жинау және дайындау	CRM- және WFM-жүйелерінен ақпаратты жүктеу; болмау, жұмысшылардың ауысуы, персоналдың жүктемесі бойынша базаны қалыптастыру.	Бастапқы деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексеру.	35	2	Тәуекел факторларын талдау	Қысқартулардың негізгі себептерін анықтау (аурулар, жұмысшылардың ауысуы, демалыстар, автоматтандыру); олардың жиілігі мен әсерін бағалау.	Анықталған тәуекел факторлары бойынша есеп.	40	3	Қысқартулардың болжамды моделін әзірлеу	Болмау ықтималдығын болжау үшін уақыт қатарлары, регрессия, шешім ағаштары немесе нейрондық желілер әдістерін қолдану.	Модельдің дәлдігін тексеру, метрикаларды талдау (MAPE, R²).	45			
№ кезең	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)																				
1	Деректерді жинау және дайындау	CRM- және WFM-жүйелерінен ақпаратты жүктеу; болмау, жұмысшылардың ауысуы, персоналдың жүктемесі бойынша базаны қалыптастыру.	Бастапқы деректердің толықтығы мен дұрыстығын тексеру.	35																				
2	Тәуекел факторларын талдау	Қысқартулардың негізгі себептерін анықтау (аурулар, жұмысшылардың ауысуы, демалыстар, автоматтандыру); олардың жиілігі мен әсерін бағалау.	Анықталған тәуекел факторлары бойынша есеп.	40																				
3	Қысқартулардың болжамды моделін әзірлеу	Болмау ықтималдығын болжау үшін уақыт қатарлары, регрессия, шешім ағаштары немесе нейрондық желілер әдістерін қолдану.	Модельдің дәлдігін тексеру, метрикаларды талдау (MAPE, R²).	45																				

	4	Қысқартулардың тиімділік көрсеткіштеріне әсерін бағалау	Қызметкерлер санын қысқарту сценарийлерін модельдеу; SLA, АНТ, қызмет көрсету деңгейіне және клиенттердің қанағаттануына әсерін есептеу.	Сценарийлердің және есептеулердің дұрыстығын тексеру.	40
	5	Ұсыныстарды әзірлеу және есепті ресімдеу	Болжамдарды визуализациялаумен, қорытындылармен және персоналды резервтеу мен ынталандыру бойынша ұсыныстармен аналитикалық есепті дайындау.	Есептің және ұсыныстардың дәлелділігін сараптамалық бағалау.	40
	6	Нәтижелерді таныстыру және қорғау	Есепті ұсыну, ВІ-дашбордты көрсету, комиссия сұрақтарына жауап беру.	Ауызша қорғау, құзыреттілікті бағалау чек-парағы.	20
	Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 3 сағат 40 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әрбір 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салынады; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				

Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестелерін әзірлеу
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • операторлардың ауысым кестелерін құрастыру және түзету бойынша практикалық тапсырмалар; • болжамды жүктеме және ресурстарды қайта бөлу сценарийлерін модельдеу; • WFM-жүйелерімен (Verint, NICE, Genesys), BI-платформаларымен және Excel/Power BI-мен жұмыс істеу; • жеке шағын жобаны қорғау: «Болжамды жүктемені және персоналдың қолжетімділігін ескере отырып, байланыс орталығының кестесін оңтайландыру»; • жоспардан тыс өзгерістер бойынша ситуациялық кейстер (аурулар, демалыстар, өтініштердің өсуі). Өткізу және бағалау әдістері: ✓ жоспарлау және деректерді талдау процесін бақылау; ✓ құрастырылған кестелердің, бөлулердің және есептердің сараптамалық бағалауы; ✓ есептеулердің дәлдігін, Еңбек кодексі нормаларын және KPI-ды сақтауды тексеру; ✓ әңгімелесу (болжау және жоспарлау әдістерін түсінуді тексеру); ✓ өзін-өзі бағалау және әзірленген шешімді қорғау.
Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Байланыс орталығы мамандарының жұмыс кестелерін құрастыру үшін деректерді жинау және талдау 2. Байланыс орталығы мамандарының жұмыс кестелерін болжамды деректерді пайдалана отырып әзірлеу және талдау 3. Оңтайландыру әдістерін қолдана отырып, мамандарды қызмет көрсету арналары мен желілері бойынша бөлу 4. Кестенің тиімділігін талдау және проблемалық аймақтарды анықтау 5. Кестелерді жоспарлау нәтижелері бойынша талдамалық есепті дайындау және таныстыру
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ болжамды жүктемені, персоналдың дағдыларын және қолжетімділігін ескере отырып, жұмыс кестелерін құрастыру; ✓ талап етілетін қызмет көрсету деңгейін қамтамасыз ету үшін ресурстарды тиімді бөлу; ✓ кестелердің тиімділік көрсеткіштерін талдау және проблемалық аймақтарды анықтау; ✓ қоңыраулар, жүктеме және персонал туралы мәліметтерді қамтитын деректер базаларымен жұмыс істеу; ✓ жоспарлау, үйлестіру және бақылаудың көп міндетті операцияларын орындау; ✓ кестелерді жоспарлау кезінде BI-, WFM- және ЖИ-құралдарын пайдалану; ✓ талдамалық нәтижелерді ресімдеу және түсіндіру.
Практикалық жұмысты орындауға арналған	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы

технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	Жұмыс атауы: Байланыс орталығы мамандарының жұмыс кестелерін болжамды деректерді пайдалана отырып әзірлеу және талдау				
	Жұмыстың мақсаты: маманның байланыс орталығы қызметкерлерінің оңтайлы жұмыс кестелерін әзірлеу, ресурстарды бөлу, кестелердің тиімділігін талдау және қызмет көрсету сапасын арттыру үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын қолдану қабілетін бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	Этап №	Этап атауы	Этап мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты (мин)
	1	Деректерді жинау және дайындау	CRM, WFM және HR-жүйелерінен ақпаратты жүктеу; қызметкерлердің жүктемесі, қолжетімділігі және дағдылары бар кестелерді қалыптастыру.	Бастапқы деректердің дұрыстығы мен толықтығын тексеру.	35
2	Жұмыс кестесін әзірлеу	Болжамды жүктемені, SLA, үзілістерді, біліктілікті және еңбек заңнамасының нормаларын ескере отырып кесте құру.	Нормалардың сақталуын, кестенің дұрыстығын тексеру.	45	
3	Ресурстарды бөлу	WFM- немесе ЖИ-алгоритмдерін қолдана отырып, қызмет көрсету арналары мен желілері бойынша ауысымдарды оңтайландыру; жүктемесін теңестіру.	Жоспарланған және мақсатты KPI-ларды салыстыру; бөлуді сараптамалық бағалау.	40	

	4	Кесте тиімділігін талдау	SLA, АНТ, Occupancy, Shrinkage көрсеткіштері н есептеу; ауытқулар мен проблемалық аймақтарды анықтау.	Қорытындылар мен диаграммалар қоса берілген аналитикалық есеп.	40
	5	Нәтижелерді түзету және визуализациялау	BI-дашборд пен кестенің соңғы нұсқасын дайындау; оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау.	Есепті және визуализацияны сараптамалық бағалау.	30
	6	Шешімді таныстыру және қорғау	Кестені таныстыру, есептеулерді негіздеу, комиссия сұрақтарына жауап беру.	Ауызша қорғау, құзыреттіліктердің чек-парағы.	20
Практикалық жұмыстың жалпы орындау уақыты: 3 сағат 30 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әрбір 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салынады; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
	4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»				

Кәсіби біліктілікті тану	Экономист-аналитик
Жеке құзыреттерді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	7. Коммуникативтілік және стресске төзімділік Бағалау нысандары: • практикалық тапсырмаларды орындау кезінде бақылау; • ситуациялық сұхбат; • стресстік жағдайлардағы мінез-құлықты сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: • «Клиент шағымымен жұмыс» рөлдік ойыны; • «Жоғары жүктеме жағдайында әріптестерге кеңес беру» кейс-талдауы; • 360° әдісі бойынша сауалнама жүргізу; • жобаны қорғау кезіндегі өзара әрекеттесуді және сабырлылықты бақылау. 8. Бастамашылдық және дербестік Бағалау нысандары: • жеке аналитикалық тапсырмаларды орындау кезінде бақылау; • қатысу мен белсенділікті сараптамалық бағалау; • практикалық жұмыстан кейінгі өзін-өзі бағалау және рефлексия. Бағалау әдістері: • «Кестелерді жоспарлау жүйесіндегі жақсартулар ұсынысы» ситуациялық тапсырмасы; • «Байланыс орталығы ресурстарын пайдалануды оңтайландыру» кейс-талдауы; • құзыреттіліктер бойынша сұхбат (STAR әдісі); • нақты кейстер бойынша ұсынылған бастамаларды бағалау. 9. Аналитикалық ойлау Бағалау нысандары: • байланыс орталығының деректері бойынша аналитикалық кейсті орындау; • болжамды модельді немесе есепті қорғау; • деректерді талдау әдістері бойынша тестілеу. Бағалау әдістері: • «SLA және АНТ-ға әсер ететін факторларды анықтау» кейсін шешу; • KPI визуализациясымен аналитикалық есеп құру; • көрсеткіштердің өзара байланысын анықтауға арналған логикалық-аналитикалық тапсырма; • шешімді қорғау кезіндегі дәлелдемені сараптамалық бағалау. 10. Стратегиялық көзқарас Бағалау нысандары: • топтық пікірталас немесе іскерлік ойын; • байланыс орталығын дамыту сценарийлерінің презентациясы; • стратегиялық талдау элементтері бар сұхбат. Бағалау әдістері:

	• «Автоматтандырудың персоналды бөлуге әсері» командалық кейсі; • сценарийлік жоспарлау элементтері бар ұзақ мерзімді болжамды модельдеу; • стратегиялық қорытындылардың негізділігін сараптамалық бағалау. 11. Жауапкершілік сезімі Бағалау нысандары: • белгіленген мерзімдермен тапсырмаларды орындау кезінде бақылау; • рәсімдер мен регламенттердің сақталуын сараптамалық бағалау; • өзін-өзі бағалау және командадан кері байланыс. Бағалау әдістері: • «Шектеулі ресурстармен шұғыл тапсырманы орындау» кейсі; • нәтиже үшін жеке жауапкершілік туралы ситуациялық сұхбат; • практикалық жұмыстарды орындау кезінде мерзімдер мен сапаның сақталуын талдау; • шешім қабылдауға және салдары үшін жауапкершілікке дайындықты бағалау. 12. Этика және моральдық төзімділік Бағалау нысандары: • топта және оқытушылармен өзара әрекеттесу кезінде бақылау; • этикалық күрделі жағдайлардағы мінез-құлықты талдау; • корпоративтік және кәсіби стандарттарға сәйкестікті сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: • «Клиенттің дұрыс емес қарым-қатынасына реакция» рөлдік жағдайы; • «Ауысымдарды жоспарлау кезіндегі мүдделер қақтығысы» кейс-талдауы; • моральдық дилеммалар бойынша сұхбат; • кәсіби этика және корпоративтік құндылықтар бойынша сауалнама жүргізу.		
Мамандық шеңберінде бағалауды жүргізуге арналған жеке құзыреттер тізімі	• коммуникативтілік және стресске төзімділік; • бастамашылдық және дербестік; • аналитикалық ойлау; • стратегиялық көзқарас; • жауапкершілік сезімі; • этика және моральдық төзімділік.		
5-тарау. «Бағалау критерийлері»			
Теориялық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70% жеткенде өтті деп есептеледі. Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.		
Емтиханның теориялық кезеңінен өту	Баллдардың үлестік градациясы: <table><tr><td>Дұрыс жауаптар пайызы</td><td>Баға</td></tr></table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға		

үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	90–100%	өте жақсы
	75–89%	жақсы
	70–74%	қанағаттанарлық
	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Практикалық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Практикалық кезең ең жоғары мүмкін болатын баллдар санының кемінде 70% алғанда өтті деп есептеледі. Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.	
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы:	
	Дұрыс жауаптардың пайызы	Баға
	90–100%	өте жақсы
	75–89%	жақсы
	70–74%	қанағаттанарлық
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)	
Жеке құзыреттерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылау, сұхбат, іскерлік ойындар және рөлдік тапсырмалар нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 6 негізгі жеке құзыреттіліктің 5-і бойынша оң баға: • коммуникативтілік және стресске төзімділік; • бастамашылдық және дербестік; • аналитикалық ойлау; • стратегиялық көзқарас; • жауапкершілік сезімі; • этика және моральдық төзімділік.	
Жеке құзыреттерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы:	
	Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды
	6-дан 5	өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)
5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)	
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды бағалауын қалыптастыру сипаттамасы	Қорытынды бағалау емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптастырылады: 22. Теориялық кезең - дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ы 23. Практикалық кезең - жалпы баллдан кемінде 70% 24. Жеке құзыреттіліктер - кемінде 5 құзыреттілік расталуы тиіс	
	Біліктілікті тану нәтижесі:	
	Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебе
	Барлық талаптар орындалды	Тапсырды
Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады	Тапсырмады	
Біліктілік бағдарламасын бекіту күні		

**КВАЛИФИКАЦИЯЛЫҚ БАҒДАРЛАМА
КӘСІБИ БІЛІКТІЛІКТІ ТАНУ ҮШІН**

«ТОП ЖЕТЕКШІСІ (БАСҚА САЛАЛАРҒА МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН)»

Кәсіби біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Заңды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіби стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 қыркүйекте № 33483 болып тіркелген «Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы»;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 болып тіркелген «Кәсіби біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

1-тарау. «Жалпы ережелер»	
Біліктілік бағдарламасының атауы	«Топ жетекшісі (басқа салаларда мамандандырылған)» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа да ықтимал атауларына жол беріледі: 2431-2-003 Онлайн-сату жөніндегі менеджер; 2433-1-003 Ақпараттық технологиялар өнімдері мен шешімдерін сату жөніндегі менеджер; 2433-1-005 Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер; 1329-1-048 Жетекші (басқарушы) (басқа салаларда); 1439-9-028 Жетекші (басқарушы) (басқа функционалдық бөлімшелерде (қызметтерде)); 1329-1-056 Бөлімше меңгерушісі (басқа салаларда); 1439-9-029 Топ жетекшісі (қызметтің басқа салаларында функционалды).
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - байланыстар мен байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, мекенжайлық жұмыстарды жүргізуге, сондай-ақ өзара іс-қимыл тарихын қарауға мүмкіндік беретін Пайдаланушылар туралы өзге де ақпаратты қамтитын пайдаланушылардың дерекқоры; сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған өзінің немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе

	қорғау туралы әкімшілік рәсімге қатысушының талабын қамтитын өтініш нысандарының бірі; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық деректер базасы; байланыс арнасы – пайдаланушы Байланыс орталығымен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - байланыс орталығының құрамына кіретін немесе дербес құрылымдық бөлімше, ол қызметтерді тұтынушылармен (абонентпен/халықпен) дауыстық өтініш арқылы өзара іс-қимыл жасай отырып өз қызметін жүзеге асырады (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы және қалалық телефондардан қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі); байланыс орталығы - кәсіпорындағы өтініштерді (сұрау салуларды, пікірлерді, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша ақпараттандыруға жауапты мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше; құпия ақпарат - қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат, егер ақпарат оның үшінші тұлғаларға белгісіздігіне байланысты нақты немесе әлеуетті коммерциялық құндылыққа ие болса, оған заңды негізде еркін қол жеткізу мүмкін емес; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; іскерлік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СББ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТБО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс орталығы; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Kotter - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзінің 8 қадамдық өзгерістер моделімен танымал; Lewin - Курт Левиннің (Kurt Lewin) «еріту – өзгерту – қатыру» кезеңдерін қамтитын өзгеріс моделі; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадты моделі (Waterfall, «сарындар»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - тапсырмаларды визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарды, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау;

	PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гант (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, уақыт бойынша тапсырмаларды орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім); АHT - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен өзара қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі)
Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маманның кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарт және КБТБО ішкі регламенті негізінде жүргізіледі	
Кәсіп коды	1329-1-050
Кәсіп атауы	Топ жетекшісі (басқа салаларда мамандандырылған)
Еңбек қызметінің түрі	Орталық қызметін ұйымдастыру және үйлестіру, персоналды басқару, өнімділік көрсеткіштерін бақылау және клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары деңгейін қамтамасыз ету.
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 6-деңгейі
Еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Қызметкерлерге күнделікті міндеттерді қою, жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу
Дағдылар	1) тапсырмаларды қою және орындалуын бақылау процесінде орындаушылармен коммуникация құру; Бағалау критерийлері: - қызметкерлермен түсінікті және құрметті қарым-қатынас орнатады; - тапсырмаларды қою және қадағалау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (чат-боттар, жоспарлаушылар, хабарландыру жүйелері) пайдаланады; - егжей-тегжейін нақтылайды және қойылған тапсырманы түсінгенін растайды; - орындаушылардың кері байланысын жинайды және өңдейді; - сындарлы диалогты және сенімді жұмыс атмосферасын қолдайды. 2) тапсырмаларды нақты тұжырымдау; Бағалау критерийлері: - тапсырмаларды нақты, айқын және екіұштылықсыз тұжырымдайды;

	• өлшенетін нәтижелерді, мерзімдерді және басымдықтарды көрсетеді; • мақсаттарды қою кезінде SMART, CLEAR, FAST әдістемелерін қолданады; • тұжырымдарды нақтылау және тапсырманың толықтығын бағалау үшін ЖИ-нұсқауларды немесе тапсырма генераторларын пайдаланады; • тапсырмаларды электронды басқару жүйелерінде (Trello, Planner, Notion және т.б.) тіркейді. 3) тапсырмалардың орындалуын талдау, қол жеткізілген нәтижелерді бағалау және проблемалық аймақтарды анықтау; Бағалау критерийлері: • белгіленген көрсеткіштерге сәйкес тапсырмалардың орындалу барысын талдайды; • жоспарланған және нақты нәтижелерді салыстырады; • деректерді талдау және визуализациялау үшін ЖИ-құралдарды (дашбордтар, есептер, автоматтандырылған панельдер) қолданады; • ауытқулардың себептерін анықтайды және жақсарту аймақтарын белгілейді; • жұмысты оңтайландыру бойынша қорытындылар мен ұсыныстар дайындайды. 4) қызметкерлердің құзыреттілігі мен жұмыс жүктемесін ескере отырып, тапсырмаларды бөлу; Бағалау критерийлері: • қызметкерлердің біліктілігін, тәжірибесін және ағымдағы жұмыс жүктемесін бағалайды; • тапсырмаларды оңтайлы бөлу үшін ЖИ-құралдарды және аналитикалық деректерді пайдаланады; • командада біркелкі жүктемені қамтамасыз етеді; • қызметкерлердің жеке ерекшеліктері мен әлеуетін ескереді; • басымдықтар немесе мерзімдер өзгерген кезде бөлуді жедел түрде реттейді. 5) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін тандау және қолдану; Бағалау критерийлері: • жанжалды жағдайларды ерте кезеңде таниды және болдырмайды; • реттеудің сындарлы әдістерін (келіссөздер, фасилитация, медиативтік тәсілдер) қолданады; • шиеленістің алдын алу үшін хат алмасудың тональдығы мен эмоционалдық жағдайын талдауға арналған ЖИ-құралдарды пайдаланады; • тараптардың мүдделерін ескеретін шешімдер қабылдайды; • жанжалдан кейін позитивті жұмыс климатын қалпына келтіреді.
Білімдер	1) тапсырмаларды тиімді қою үшін SMART, CLEAR, FAST сияқты әртүрлі әдістемелер; Бағалау критерийлері:

	• әдістемелердің негізгі қағидалары мен айырмашылықтарын біледі; • оларды мақсаттар мен KPI тұжырымдау кезінде қолданады; • тапсырмаларды SMART критерийлеріне сәйкестігін тексеру үшін ЖИ-көмекшілерді пайдаланады; • қызметкерлерді жұмыста осы тәсілдерді қолдануға үйретеді. 2) жұмыс нәтижелерін бағалауға арналған негізгі тиімділік көрсеткіштері; Бағалау критерийлері: • бөлімшенің және ұйымның KPI жүйесін біледі; • тиімділік көрсеткіштерін тапсырмалар мен жобалардың мақсаттарымен байланыстырады; • нәтижелерді есептеу және визуализациялау үшін ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • аналитикалық деректер негізінде мақсаттар мен тапсырмаларды реттейді. 3) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері; Бағалау критерийлері: • жазбаша және ауызша іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтайды; • хабарламаларды анық, дұрыс және сыпайы тұжырымдайды; • мәтінді тонға және дұрыстығына (грамматика, эмоционалды бейтараптық) тексеру үшін ЖИ-құралдарды пайдаланады; • қарым-қатынас стилін аудиторияға және коммуникация форматына бейімдейді. 4) құжаттаманы ресімдеудің қойылатын стандарттары; Бағалау критерийлері: • құжаттарды ресімдеудің корпоративтік және салалық стандарттарын біледі; • қызметтік мәтіндердің құрылымына, деректемелеріне және стиліне қойылатын талаптарды сақтайды; • қателерді тексеру, форматтау және есептерді автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарды пайдаланады; • құжаттаманың толықтығын, логикасын және ұқыптылығын қамтамасыз етеді.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Жиналыстар өткізу және операторларды өзгерістер, жаңа жобалар және басшылықтың тапсырмалары туралы хабардар ету
Дағдылар	1) талқылауға арналған материалдарды, соның ішінде презентацияларды, есептерді және жобалар бойынша жаңартуларды дайындау; Бағалау критерийлері: • жиналыс тақырыбы бойынша өзекті ақпаратты жинайды және жүйелейді; • корпоративтік есептер мен презентациялардың үлгілерін пайдаланады; • жиынтық деректер мен визуалды материалдарды дайындау үшін ЖИ-құралдарды (мысалы, Power BI, ChatGPT, Copilot, Slides AI) қолданады; • ұсынылған деректердің дәлдігі мен өзектілігін тексереді;

	• қатысушылардың қабылдауы үшін материалдардың құрылымдылығын және көрнекілігін қамтамасыз етеді. 2) жиналыстың мақсаттарын анықтау, күн тәртібін дайындау, қажетті материалдарды таңдау; Бағалау критерийлері: • жиналыстың нақты және өлшенетін мақсаттарын тұжырымдайды; • тақырыптардың басымдылығын және уақыт шектеулерін ескере отырып, күн тәртібін жасайды; • өзекті материалдарды, деректерді және құжаттарды таңдайды; • күн тәртібін автоматты түрде жасау, құрылым бойынша кеңестер немесе өткен кездесулердің күн тәртібін талдау үшін ЖИ-сервистерді пайдаланады; • жоспарды басшымен немесе жауапты тұлғалармен келіседі. 3) жиналыстар өткізу, келіссөздер жүргізу, ақпараттық хаттар, мессенджерлерде хабарламалар жазу; Бағалау критерийлері: • жиналыстарды белгіленген уақытта және бекітілген күн тәртібі бойынша өткізеді; • қатысушылардың қатысуын және уақытты бақылауды қамтамасыз етеді; • кездесулерді транскрипциялау, жазу және талдау үшін ЖИ-құралдарды (мысалы, Otter.ai, Notion AI, Microsoft Copilot) пайдаланады; • жазбаша хабарламаларды, хаттарды және кездесулердің қысқаша мазмұнын дұрыс және түсінікті тұжырымдайды; • іскерлік стильді және командамен бірыңғай коммуникация форматын қолдайды. 4) барлық қатысушылар үшін ақпарат берудің айқындығы мен қолжетімділігін қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • ақпаратты анық, логикалық және түсінікті түрде береді; • стильді және күрделілік деңгейін аудиторияға (операторлар, басшылар, аналитиктер және т.б.) бейімдейді; • визуалды және цифрлық материалдарды (презентациялар, графиктер, қысқаша қорытындылар) пайдаланады; • мәтіндердің айқындығы мен оқылуын тексеру үшін ЖИ-құралдарды қолданады; • барлық қатысушылар тапсырмалар мен шешімдердің мәнін түсінгеніне көз жеткізеді. 5) есептерді, хаттамаларды, нұсқаулықтарды, жадынамаларды қалыптастыру (қажет болған жағдайда); Бағалау критерийлері: • жиналыс нәтижелерін белгіленген нысанда (хаттама, чек-парақ, жиынтық есеп) тіркейді; • хаттамаларды жазуды және негізгі шешімдерді бөліп көрсетуді автоматтандыру үшін ЖИ-сервистерді (Summarizer, ChatGPT, Copilot) қолданады; • есептер мен нұсқаулықтарды қатысушыларға белгіленген мерзімде жібереді;

	• құжаттардың сақталуын және олардың корпоративтік жүйеде қолжетімділігін қамтамасыз етеді; • стандартталған ресімдеу үлгілерін пайдаланады.
Білімдер	1) ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • ұйымда қолданылатын KPI жүйесін біледі; • жеке көрсеткіштердің бөлімшенің мақсаттарымен өзара байланысын түсінеді; • аналитикалық есептерді дайындау және нәтижелерді талқылау кезінде осы деректерді пайдаланады; • көрсеткіштер динамикасын бағалау және ауытқуларды анықтау үшін ЖИ-талдауды қолданады. 2) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері; Бағалау критерийлері: • іскерлік хат алмасу және ауызша коммуникация нормаларын сақтайды; • хабарламаларды дұрыс және құрметпен тұжырымдайды; • мәтіндердің стилін, тонын және эмоционалдық реңкін тексеру үшін ЖИ-құралдарды пайдаланады; • даулы мәселелерді талқылау кезінде бейтараптылық пен кәсібилікті сақтайды. 3) корпоративтік стандарттар, компания саясатындағы өзгерістер және басшылықтың жаңа бастамалары; Бағалау критерийлері: • өзекті корпоративтік стандарттарды және ішкі регламенттерді біледі; • қызметкерлерді жаңа бастамалар мен өзгерістер туралы уақтылы хабардар етеді; • команданы хабардар ету үшін ЖИ-құралдарды (чат-боттар, таратулар, автоматтандырылған хабарландырулар) қолданады; • берілетін ақпараттың дәлдігі мен біркелкілігін қамтамасыз етеді. 4) құжат айналымы нормалары және ақпаратты одан әрі пайдалану үшін сақтау; Бағалау критерийлері: • ішкі құжат айналымы және ақпаратты сақтау ережелерін біледі; • құжаттарды белгіленген талаптарға сәйкес ресімдейді және мұрағаттайды; • деректерді жүйелеу және іздеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (мысалы, SharePoint, Google Workspace AI) пайдаланады; • ақпараттың құпиялылығын және тұтастығын қамтамасыз етеді.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Қызметкерлерге олардың жұмыс міндеттерін орындау үшін қажетті ақпарат пен ресурстарды ұсыну
Дағдылар	1) қызметкерлердің өз міндеттерін орындау үшін ақпарат пен ресурстарға қажеттілігін бағалау; Бағалау критерийлері:

	• қызметкерлердің сұраныстарын талдайды және ресурстармен қамтамасыз ету бойынша басымдықтарды анықтайды; • тапсырмаларды тиімді орындау үшін жетіспейтін ақпаратты немесе құралдарды анықтайды; • команданың қажеттіліктерін бағалау үшін сауалнамаларды, есептерді және ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • ықтимал қиындықтарды болжайды және шешімдерді алдын ала дайындайды; • қажеттіліктерді басшымен немесе іргелес бөлімшелермен келіседі. 2) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін қажетті ақпаратты табу және ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • ақпараттың сенімді көздерін (ішкі базалар, нормативтік құжаттар, есептер) іздейді және таңдайды; • ЖИ-іздеу жүйелерін, білім базаларын, корпоративтік викилерді және цифрлық қоймаларды қолданады; • деректерді пайдаланушылар үшін ыңғайлы және логикалық түрде құрылымдайды; • тарату алдында ақпараттың өзектілігі мен дұрыстығын тексереді; • материалдарды корпоративтік стандарттарға сәйкес ресімдейді. 3) ұсынылатын ақпарат пен ресурстардың дәлдігі мен толықтығын қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • жариялау алдында фактілердің, сілтемелердің және деректердің дұрыстығын тексереді; • дәлдікті автоматты түрде тексеру, қайталанатын деректерді және қателерді жою үшін ЖИ-құралдарды қолданады; • ескірген материалдарды жаңартады және өзекті емес деректерді жояды; • көздерді құжаттайды және ұсынылған ақпараттың дұрыстығын растайды; • ақпараттық және ресурстық базалардың уақтылы жаңартылуын қамтамасыз етеді. 4) ақпаратты сақтау және іздеу құралдарымен жұмыс істеу; Бағалау критерийлері: • корпоративтік сақтау жүйелерін (SharePoint, Google Drive, Platonus Docs, CRM, ішкі базалар) пайдаланады; • қажетті деректерді жылдам табу үшін ЖИ-іздеуді және интеллектуалды сүзгілерді қолданады; • файлдарды құрылымдау және атау ережелерін сақтайды; • кейінгі қолжетімділік ыңғайлылығы үшін ақпаратты сақтауды оңтайландырады; • әріптестерді сақтау жүйелерін дұрыс пайдалануға үйретеді. 5) қажетті ақпарат пен ресурстарды алу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; Бағалау критерийлері: • жетіспейтін деректерді дұрыс және уақтылы сұрайды;

	• бөлімшелер арасындағы ашық және сыпайы коммуникацияны қолдайды; • деректер алмасу үшін корпоративтік мессенджерлерді, порталдарды және ЖИ-чат-көмекшілерді пайдаланады; • ресурстарды алмасу кезінде әріптестерге көмектесуге дайындығын көрсетеді; • сенімді және өзара ақпарат алмасу ортасын құруға ықпал етеді.
Білімдер	1) корпоративтік ақпаратпен дұрыс жұмыс істеу үшін деректер қауіпсіздігі және құпиялылық саясаты; Бағалау критерийлері: • ақпараттық қауіпсіздіктің ішкі саясатының талаптарын біледі; • деректерді жіктеу және қорғау ережелерін сақтайды; • ЖИ-құралдарды корпоративтік қауіпсіздік нормаларына сәйкес пайдаланады; • құпия деректерді рұқсат етілмеген тұлғаларға берудің алдын алады; • әріптестерді қауіпсіздік саясатын бұзу қауіптері туралы хабардар етеді. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының лауазымдық міндеттері; Бағалау критерийлері: • ақпараттық қамтамасыз етуге қатысатын мамандардың функционалдық рөлдерін түсінеді; • операторлар, аналитиктер, әкімшілер және менеджерлер арасындағы жауапкершілік аймақтарын бөледі; • қажетті деректерді алу үшін ААҚ мамандарымен өзара әрекеттеседі; • сұраныстар мен есептерді берудің белгіленген арналарын сақтайды; • сұраныстарды орындау мерзімдерін және сапасын бақылайды. 3) ішкі регламенттер және мамандардың жұмысын ұйымдастыру рәсімдері; Бағалау критерийлері: • жұмысты ұйымдастыру бойынша корпоративтік нұсқаулықтарды, ережелерді және регламенттерді біледі; • ақпаратты дайындау және беру кезінде рәсімдердің реттілігін сақтайды; • стандартты рәсімдерді автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарды (жинақтарды, хабарландыруларды, журналдарды қалыптастыру) пайдаланады; • бекітілген құжат айналымы нормалары шегінде әрекет етеді; • қолданылатын рәсімдердің өзектілігін қадағалайды. 4) ресурстар мен деректерді тиімді алмасу үшін бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесу механизмдері; Бағалау критерийлері: • функцияаралық өзара әрекеттесудің белгіленген арналары мен нысандарын біледі; • деректерді басқа бөлімшелермен ресми жүйелер арқылы алмасуды ұйымдастырады;

	• үйлестіру үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (порталдар, CRM, Knowledge Base, корпоративтік ассистенттер) қолданады; • ақпараттық ағындардың ашықтығын қамтамасыз етеді; • командалар арасындағы өзара әрекеттесу тиімділігін арттыруға ықпал етеді.
Кәсіби міндет (дағды 4)	Ақпаратты жаңарту мониторингін жүргізу және оны желілік мамандарға жеткізу
Дағдылар	1) статистиканы жинау қорытындылары бойынша басшыға есептілік пен ұсыныстар қалыптастыру; Бағалау критерийлері: • ақпаратты жаңарту бойынша статистикалық деректерді жинайды, жүйелейді және талдайды; • визуализациялау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (Power BI, Excel, Copilot, ChatGPT-талдау) пайдаланады; • үрдістерді, проблемалық аймақтарды және ықтимал жақсартуларды анықтайды; • корпоративтік форматқа сәйкес құрылымдалған есептер мен ұсыныстарды дайындайды; • ұсынылған деректердің дұрыстығын, толықтығын және уақтылылығын қамтамасыз етеді. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарына жүктемені бөлу; Бағалау критерийлері: • келіп түскен тапсырмалардың көлемін бағалайды және оларды мамандар арасында біркелкі бөледі; • ЖИ-аналитиканы немесе жүктеме жоспарлаушыларын (мысалы, Trello, Planner, Notion, CRM-модульдері) пайдаланады; • қызметкерлердің құзыреттілігін, тәжірибесін және ағымдағы жұмыспен қамтылуын ескереді; • басымдықтар немесе мерзімдер өзгерген кезде бөлуді реттейді; • тапсырмаларды орындау тиімділігі мен сапасының теңгерімін қамтамасыз етеді. 3) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдау және қолдану; Бағалау критерийлері: • жанжалдардың себептерін таниды және оларға жедел әрекет етеді; • реттеудің сындарлы әдістерін (келіссөздер, фасилитация, медиативтік тәсіл) қолданады; • шиеленісті ерте анықтау үшін коммуникация тональдығын (электрондық пошта, чаттар) талдауға арналған ЖИ-құралдарды пайдаланады; • жанжалды жағдайларда бейтараптылық пен кәсібилікті сақтайды; • ұжымдағы позитивті климатты қалпына келтіруге ықпал етеді. 4) клиенттің шағымдық өтінішін өңдеу кезінде өз жұмысын әріптестермен үйлестіру және келісу; Бағалау критерийлері:

	• шағымдармен жұмыс істеу кезінде әріптестермен және іргелес бөлімшелермен өзара әрекеттеседі; • регламенттер мен мерзімдерді сақтай отырып, түзету әрекеттерін келіседі; • өтініштерді бірлесіп өңдеу үшін CRM-жүйелерді және корпоративтік ЖИ-ассистенттерді пайдаланады; • қарау кезеңдерін және өзара әрекеттесу нәтижелерін құжаттайды; • клиентке жауаптар мен шешімдерді ұсынуда біркелкілікті қамтамасыз етеді. 5) клиенттің өтініштері бойынша тапсырмалардың уақтылы орындалуын және сапасын қадағалау; Бағалау критерийлері: • тапсырмалардың мерзімдерін, сапасын және басымдықтарын бақылайды; • мониторинг және автоматты еске салғыштар үшін ЖИ-құралдарды (дашбордтар, трекерлер, CRM-жүйелер) пайдаланады; • кешігулерді және уақтылы орындалмау себептерін анықтайды; • басшылықты мерзімдердің орындалмау қауіптері туралы хабардар етеді; • жоспарларды түзету және жүктемені бөлу бойынша шаралар қабылдайды. 6) жағдайдың шарттарына сәйкес өз әрекеттерін түзету; Бағалау критерийлері: • сыртқы немесе ішкі жағдайлар өзгерген кезде жұмыс әрекеттерін икемді түрде бейімдейді; • жағдайды талдайды және өзекті деректерге сүйене отырып шешімдер қабылдайды; • салдарды болжау немесе балама шешімдерді тандау үшін ЖИ-құралдарды пайдаланады; • стресске төзімділікті және тез қайта құрылу қабілін көрсетеді; • тиімділік пен қызмет көрсету сапасы мүддесінде әрекет етеді.
Білім	1) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобы жұмысының негізгі көрсеткіштері; Бағалау критерийлері: • жұмыстың негізгі сандық және сапалық көрсеткіштерін біледі (өңдеу мерзімдері, дәлдігі, клиенттердің қанағаттануы, жүктеме); • оларды топ қызметін жоспарлау және талдау кезінде қолданады; • көрсеткіштер динамикасын бақылау үшін ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • деректер негізінде оларды жақсарту бойынша ұсыныстар жасайды. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының лауазымдық міндеттері; Бағалау критерийлері: • қызметкерлер арасындағы функциялар мен жауапкершілік аймақтарының бөлінуін түсінеді;

	• рөлдерге сәйкес тапсырмалардың орындалуын үйлестіреді; • жұмыс стандарттары мен регламенттерінің сақталуын бақылайды; • жүктемені жоспарлау және персоналды оқыту кезінде функционалдық ерекшеліктерді ескереді. 3) мамандардың жұмысын ұйымдастырудың ішкі регламенттері мен рәсімдері; Бағалау критерийлері: • бекітілген регламенттерді, нұсқаулықтар мен стандарттарды біледі және қолданады; • регламенттік процестерді автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады (еске салғыштар, мерзімдерді бақылау, есептерді жасау); • рәсімдердің мерзімдері мен сапасын бұзбай орындалуын қамтамасыз етеді; • регламенттік құжаттардың өзектілігін қадағалайды және жаңартуларды ұсынады. 4) ақпараттық ресурстардың жұмысының негізгі қағидаттары және оларды өзектендіру; Бағалау критерийлері: • корпоративтік ақпараттық жүйелердің жұмыс істеу және жаңарту қағидаттарын біледі; • деректер базалары мен анықтамалықтарға өзгерістер енгізу және тексеру тәртібін түсінеді; • ескірген ақпаратты анықтау және автоматты түрде өзектендіру үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • деректердің уақтылы жаңартылуын қамтамасыз етеді және қайталануды болдырмайды; • қателер немесе сәйкессіздіктер анықталған кезде техникалық мамандармен өзара әрекеттеседі.
Кәсіби міндет (дағды 5)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының ауысымдағы есебін жүргізу
Дағдылар	1) қызметкерлердің жұмыс уақытын есепке алуды жоспарлау және ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • жұмыс уақытын есепке алу жүйесін белгіленген нормалар мен ұйым саясатына сәйкес ұйымдастырады; • қатысу мен жұмысбастылықты тіркеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (есеп табельдері, CRM-модульдері, WorkTime, Microsoft Shifts және т.б.) пайдаланады; • енгізілген деректердің дұрыстығын және олардың уақтылы жаңартылуын бақылайды; • жұмыс істелген сағаттар және жұмыс уақытын пайдалану бойынша есептілікті қалыптастырады; • команда бойынша жұмыс уақытын бөлу тиімділігін талдайды. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша тапсырмалардың орындалу сапасын қадағалау; Бағалау критерийлері: • орындалған тапсырмалардың белгіленген сапа стандарттарына сәйкестігін тексереді;

	• тиімділік метрикаларын талдайды (жауап беру мерзімдері, ақпараттың дәлдігі, клиенттердің қанағаттануы); • ауытқуларды анықтау үшін ЖИ-аналитиканы және сапаны бақылау жүйелерін қолданады; • процестерді және қызметкерлердің біліктілігін жақсарту бойынша ұсыныстар жасайды; • мәселелер анықталған кезде басшылықпен кері байланыс пен үйлестіруді қамтамасыз етеді. 3) ауысым кестесінің сақталуын қадағалау және өзгерістерді уақтылы түзету; Бағалау критерийлері: • нақты келудің бекітілген кестеге сәйкестігін бақылайды; • ауытқуларға жедел әрекет етеді (аурулар, ауыстырулар, артық жұмыс); • персоналға қажеттілікті болжау үшін автоматтандырылған және ЖИ-жүйелерін пайдаланады; • түзетулерді басшымен келіседі және оларды есепке алу жүйелерінде көрсетеді; • ауысымдар туралы ақпарат алмасудың ашықтығы мен уақтылылығын қамтамасыз етеді. 4) мамандар жұмысындағы үзілістердің оңтайлы кестесін жасау; Бағалау критерийлері: • үзілістерді заңнама талаптары мен ішкі тәртіпті ескере отырып жоспарлайды; • клиенттерге қызмет көрсету сапасын төмендетпей, үзілістердің біркелкі бөлінуін қамтамасыз етеді; • кестені оңтайландыру үшін ЖИ-жоспарлаушылар мен симуляциялық құралдарды қолданады; • графиктерді командамен келіседі және қызметкерлердің жеке ерекшеліктерін ескереді; • графиктің сақталуын бақылайды және қажет болған жағдайда жедел түзетулер енгізеді.
Білім	1) еңбек уақытын есептеу, жұмыс уақытын сақтау, демалыстар, артық жұмыстар және қызметкерлердің жұмысына қатысты басқа да нормалар; Бағалау критерийлері: • Еңбек кодексінің нормаларын және уақытты есепке алудың ішкі регламенттерін біледі; • жұмыс уақытын, үстеме жұмыстарды және демалыстарды есептеу ережелерін қолданады; • деректердің есепке алу жүйелерінде дұрыс көрсетілуін бақылайды; • есептеулерді автоматтандыру және қателерді болдырмау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • қызметкерлердің еңбек құқықтарының сақталуын қамтамасыз етеді. 2) мамандарды ауысым бойынша тиімді бөлу үшін кадрлық жоспарлау қағидаттары мен әдістері; Бағалау критерийлері:

	• персоналдың жүктемесін болжау және жоспарлау әдістерін біледі; • ауысым кестелерін есептеу үшін аналитикалық және ЖИ-құралдарын қолданады; • өндірістік қажеттілік пен кадрлардың қолжетімділігі арасындағы теңгерімді бағалайды; • штатты немесе ауысымдық режимді оңтайландыру бойынша ұсыныстар жасайды; • персоналды жоспарлау кезінде HR-қызметімен өзара әрекеттеседі. 3) ауысымдағы қызметкерлерді ынталандыру қағидаттары және олардың өнімділігін арттыру әдістері; Бағалау критерийлері: • материалдық емес және материалдық ынталандыруға заманауи тәсілдерді біледі; • ынталандыруды төмендету факторларын анықтау үшін деректерді ЖИ-талдауды (тиімділік көрсеткіштері, қатысу) пайдаланады; • қызметкерлердің қанағаттануы мен нәтижелілігін арттыру бойынша бастамалар ұсынады; • оң командалық ахуалды қалыптастыру тәсілдерін қолданады; • ынталандыру әдістерін таңдау кезінде мамандардың жеке ерекшеліктерін ескереді. 4) мамандардың жұмыс процесінде қолданылатын қауіпсіздік, денсаулық және еңбекті қорғау нормалары; Бағалау критерийлері: • еңбекті қорғау бойынша заңнама талаптарын және ішкі нормативтерді біледі; • қызметкерлерді қауіпсіздік ережелері туралы хабардар етуді қамтамасыз етеді; • жұмыс процесін ұйымдастыру кезінде нормалардың сақталуын бақылайды; • нұсқаулықтарды және оқытудан өтуді қадағалау үшін цифрлық жүйелерді пайдаланады; • тәуекелдерді азайту және бұзушылықтардың алдын алу бойынша шаралар қабылдайды. 5) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жүктемесін бөлу әдістемесі; Бағалау критерийлері: • жүктемені сандық және сапалық көрсеткіштер бойынша талдау және бөлу тәсілдерін біледі; • жүктемені есептеу үшін ЖИ-құралдарын және аналитикалық панельдерді қолданады; • қызметкерлер арасындағы тапсырмаларды құзыреттілік пен тәжірибе негізінде бөлуді оңтайландырады; • артық жүктеме мен жұмыстың біркелкі еместігін болдырмайды; • бөлу тиімділігін кейіннен түзетумен бақылайды.
Кәсіби міндет (дағды 6)	Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарынан кері байланыс жинау

Дағдылар	1) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдау және қолдану; Бағалау критерийлері: • қызметкерлермен өзара әрекеттесу процесінде жанжалды жағдайларды таниды; • реттеудің дұрыс әдістерін қолданады (диалог, фасилитация, медиативтік техникалар); • кернеуді ерте анықтау үшін жауаптардың тональділігі мен эмоционалдық жағдайын талдаудың ЖИ-құралдарын (мысалы, Copilot, ChatGPT, AI Tone Analyzer) пайдаланады; • процесс қатысушыларына бейтараптылықты, әдептілікті және құрметті сақтайды; • командалық өзара әрекеттесу үшін ең аз шығындармен диалогтың конструктивті аяқталуын қамтамасыз етеді. 2) ашық және конструктивті кері байланыс алу үшін сенімді қарым-қатынас орнату; Бағалау критерийлері: • сауалнама қатысушылары үшін ашықтық пен қауіпсіздік атмосферасын жасайды; • сұрақтардың дұрыс, құрметті және бейтарап тұжырымдамаларын пайдаланады; • мамандардың пікіріне эмпатия мен қызығушылық танытады; • пікірлерді анонимді жинау және агрегаттау үшін ЖИ-құралдарын (онлайн-формалар, чат-боттар, HR-аналитика платформалары) қолданады; • кәсіби қашықтық пен сенім арасындағы теңгерімді сақтайды 3) жиналған деректер негізінде негізгі сәттер мен мәселелерді анықтау; Бағалау критерийлері: • кері байланыс нәтижелерін аналитикалық және ЖИ-құралдарын (Power BI, Excel, HR Pulse, ChatGPT-аналитика) пайдалана отырып талдайды; • негізгі үрдістерді, қайталанатын тақырыптарды және қызметкерлердің осал тұстарын бөліп көрсетеді; • деректер мен фактілермен расталған қорытындылар жасайды; • процестерді жақсарту бойынша қысқаша аналитикалық жинақтар мен ұсыныстар дайындайды; • талдау негізінде басшылыққа құрылымдалған ұсыныстар береді. 4) сауалнамалар мен сұхбаттар жүргізу, сондай-ақ алынған деректерді өңдеу және талдау; Бағалау критерийлері: • кері байланыс жинау құралдарын дайындайды (сауалнамалар, сұрақтар, сұхбат сценарийлері); • сауалнамаларды автоматтандыру үшін онлайн-платформалар мен ЖИ-сервистерді (Google Forms, Typeform, AI Survey, MS Forms) пайдаланады; • іріктеудің репрезентативтілігі мен жеткілікті қамтылуын қамтамасыз етеді; • деректерді өңдейді, нәтижелерді жүйелейді және көрнекі етеді;

	• коммуникация мен процестерді жақсарту бойынша қорытындылар мен ұсыныстармен есептер дайындайды
Білім	1) кері байланыс жинаудың әртүрлі әдістері мен құралдарын, мысалы, сауалнамалар, сұхбаттар, онлайн-сауалнамалар; Бағалау критерийлері: • кері байланыс жинау әдістері арасындағы қағидаттар мен айырмашылықтарды біледі; • заманауи цифрлық және ЖИ-құралдарын (Google Forms, SurveyMonkey, ChatGPT Forms, MS Copilot) меңгерген; • мақсат пен мақсатты аудиторияға байланысты қолайлы әдісті таңдайды; • нәтижелердің сенімділігін арттыру үшін біріктірілген тәсілдерді қолданады; • деректерді түсіндірудің дұрыстығын қамтамасыз етеді. 2) конфликтология негіздері және сыни кері байланыс алған кезде жанжалды жағдайларды шешу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • конфликтологияның негізгі қағидаттарын және ұжымдағы жанжал түрлерін біледі; • стресстік жағдайларда конструктивті өзара әрекеттесу стратегияларын қолданады; • көңіл-күйді және шиеленісу тәуекелдерін талдаудың ЖИ-құралдарын пайдаланады; • айқын сын болған кезде де жұмыс ахуалын сақтауды қамтамасыз етеді; • қызметкерлерге пікірлерін дұрыс түрде білдіруге көмектеседі. 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмысының ерекшеліктері мен олардың күнделікті міндеттері; Бағалау критерийлері: • мамандардың жұмыс режимінің ерекшеліктерін (ауысымдылық, жүктеме, стресстік жағдайлар) түсінеді; • сұрақтарды қалыптастыру және жауаптарды талдау кезінде жұмыстың ерекшелігін ескереді; • кері байланысты кәсіби контексті ескере отырып түсіндіреді; • талдау нәтижелерін кестені, нұсқаулықтарды және қызметкерлерді қолдауды оңтайландыру үшін қолданады; • типтік өтініштер мен проблемалық тақырыптарды талдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады 4) қызметкерлердің жеке деректерін өңдеу кезіндегі құпиялылық қағидаттары; Бағалау критерийлері: • дербес деректерді қорғау бойынша заңнама нормаларын және компанияның ішкі саясатын біледі; • сауалнама қатысушыларының анонимділігін қамтамасыз етеді және этикалық стандарттарды сақтайды; • ақпаратты сақтау және талдау үшін қауіпсіз цифрлық платформаларды пайдаланады; • деректерді беру және өңдеу кезінде олардың ағып кетуін немесе бұрмалануын болдырмайды;

	• қызметкерлерді кері байланысты өңдеу мақсаттары мен шарттары туралы хабардар етеді.
Кәсіби міндет (дағды 7)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобы жұмысының негізгі көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу
Дағдылар	1) статистикалық деректерді түсіндіру, заңдылықтарды, үрдістерді және ауытқуларды анықтау; Бағалау критерийлері: • жинақталған деректерді талдайды, өзара байланыстар мен ауытқуларды анықтайды; • үрдістерді тану үшін ЖИ-аналитиканы және визуализацияны (Power BI, Excel, ChatGPT-аналитика, Copilot) пайдаланады; • сенімді статистикалық заңдылықтарға негізделген қорытындылар жасайды; • көрсеткіштерді жақсарту бойынша басшылыққа ұсыныстар жасайды; • нәтижелерді басқарушылық шешімдер үшін түсінікті түрде түсіндіреді 2) әртүрлі дереккөздерден (журналдар, деректер базалары, сауалнамалар) деректерді жинау, оларды өңдеу және талдауға дайындау; Бағалау критерийлері: • барлық тиісті дереккөздерден деректерді жүйелі жинауды ұйымдастырады; • келіп түскен деректердің дұрыстығын, толықтығын және сенімділігін тексереді; • жинау мен шоғырландыруды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын және скрипттерді (Google Sheets, Power Query, Python-модульдері, Copilot) қолданады; • талдау алдында деректерді қателер мен қайталанулардан тазартады; • қайта пайдалану үшін деректердің көздері мен құрылымын құжаттайды. 3) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша тапсырмалардың уақтылы орындалуын және сапасын қадағалау; Бағалау критерийлері: • тапсырмалардың негізгі параметрлер бойынша орындалуын бақылайды (мерзімі, сапасы, толықтығы); • көрсеткіштерді нақты уақыт режимінде бақылау үшін CRM-жүйелерін және ЖИ-дашбордтарды пайдаланады; • кешігулер мен сәйкессіздіктердің себептерін анықтайды; • процестерді оңтайландыру бойынша түзетуші ұсыныстар дайындайды; • жоспарланған мәндерден ауытқу тәуекелдері туралы басшылыққа хабарлайды 4) деректерді жинау, өңдеу, талдау және визуализациялау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану (мысалы, Excel, Google Sheets, мамандандырылған аналитикалық құралдар); Бағалау критерийлері: • кестелік және аналитикалық құралдармен (Excel, Google Sheets, Power BI, Data Studio) сенімді жұмыс істейді;

	• формулаларды, жиынтық кестелерді, сүзгілерді, диаграммаларды және автоматтандыруды қолданады; • деректерді талдау, болжау және визуализациялау үшін ЖИ-функцияларын (Copilot, ChatGPT-плагиндері) пайдаланады; • автоматты есептер мен мониторинг панельдерін баптайды; • визуалды материалдардың дұрыстығын, көрнекілігін және қолжетімділігін қамтамасыз етеді 5) негізгі көрсеткіштер бойынша есептіліктің әртүрлі түрлерін жасау және қолдау; Бағалау критерийлері: • тұрақты және арнайы есептерді қалыптастырады (күнделікті, апталық, айлық, жобалар бойынша); • корпоративтік үлгілер мен есептілік стандарттарын пайдаланады; • есептерді автоматты түрде жаңарту және форматтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • ұсынылатын деректердің дәлдігін, уақтылылығын және логикасын қамтамасыз етеді; • нәтижелерді басшылық пен әріптестердің қабылдауына ыңғайлы болу үшін көрнекі етеді.
Білім	1) CRM-жүйелерінің жұмыс қағидаттары және оларды деректерді жинау мен талдау үшін пайдалана білу; Бағалау критерийлері: • ұйымда қолданылатын CRM-платформаларының функционалын біледі; • CRM-ді өтініштер мен көрсеткіштерді тіркеу, сүзу және талдау үшін пайдаланады; • тапсырмалар мен клиенттердің өтініштері бойынша жүктемелер мен есептерді қалыптастырады; • мониторинг үшін CRM-нің кіріктірілген аналитикалық модульдерін және ЖИ-панельдерін қолданады; • жүйедегі деректердің дұрыстығы мен тұтастығын қамтамасыз етеді. 2) ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • топтың және жеке мамандардың бекітілген KPI-ларын біледі (өңдеу жылдамдығы, жауаптар сапасы, клиенттердің қанағаттануы және т.б.); • көрсеткіштер динамикасын және олардың мақсатты мәндерге сәйкестігін қадағалайды; • KPI-ға қол жеткізуді бағалау үшін ЖИ-болжау құралдарын пайдаланады; • KPI деректерін бөлімшенің жалпы мақсаттары контекстінде түсіндіреді; • қызметкерлерге қол жеткізілген нәтижелер бойынша кері байланыс береді. 3) орташа мәндер, стандартты ауытқулар, үрдістер, вариация коэффициенттері сияқты статистикалық талдаудың базалық әдістері; Бағалау критерийлері:

	• деректерді өңдеудің негізгі статистикалық әдістерін біледі; • көрсеткіштердің тұрақтылығы мен өзгергіштігін талдау үшін есептеулерді қолданады; • статистикалық талдауды автоматтандыру үшін ЖИ- және аналитикалық құралдарды пайдаланады; • нәтижелерді дұрыс түсіндіреді және ауытқуларды анықтайды; • басқарушылық шешімдерге және процестерді түзетуге қолданылатын қорытындылар жасайды. 4) компанияның дербес ақпаратты қорғауға қатысты ішкі саясаттары; Бағалау критерийлері: • деректерді қорғау бойынша заңнама талаптарын және корпоративтік регламенттерді біледі; • статистикалық ақпаратқа қол жеткізу, оны сақтау және беру ережелерін сақтайды; • деректермен жұмыс істеу кезінде қауіпсіз арналар мен цифрлық құралдарды пайдаланады; • есептілік кезінде дербес деректерді анонимдеуді бақылайды; • құпиялылықты бұзу және ақпараттың ағып кету тәуекелдерін болдырмайды.
Еңбек функциясы 2	Мамандар топтарының жұмысын, мамандар әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және қызмет көрсеткіштеріне қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының ұқыптылығы мен тәртібін бақылауды жүргізу
Дағдылар	1) ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпарат орталығы көрсеткіштерінің қажетті деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: • қызметкерлердің тәртіптілігі мен ұқыптылығын сақтау туралы жедел деректерді талдайды; • тенденциялар мен ауытқуларды анықтау үшін аналитикалық және ЖИ-құралдарын (дашбордтар, Power BI, Copilot, ChatGPT-аналитика) пайдаланады; • нәтижелерді жоспарлы және нормативтік көрсеткіштермен салыстырады; • қызметкерлердің әрекеттерін түзету бойынша негізделген басқарушылық шешімдер қабылдайды; • еңбекті ұйымдастыру мен тәртіпті жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) қызметкерлердің келу/кету уақыты, үзілістердің ұзақтығы, қоңырауларды өңдеу уақыты туралы деректерді қадағалау; Бағалау критерийлері: • қызметкерлердің кіру және шығу уақыты бойынша табельдерді, жүйелік журналдарды және CRM есептерін бақылайды; • мамандандырылған БҚ және ЖИ-мониторинг жүйелерін (WorkTime, Platonus Logs, Call Analytics) пайдаланады; • жұмыс режимінің бұзылуын анықтайды, ауытқуларды тіркейді және басшылыққа хабарлайды;

	• үзілістердің ұзақтығы және өтініштерді өңдеу уақыты бойынша статистиканы талдайды; • жұмыс уақытын есепке алу деректерінің объективтілігі мен дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3) жоспарлы көрсеткіштерді қолдауға немесе қамтамасыз етуге бағытталған іс-шараларды іске асыру үшін қызметкерлерге нұсқау беруді жүргізу; Бағалау критерийлері: • қысқа оқыту және профилактикалық нұсқауларды дайындайды және өткізеді; • қашықтан нұсқау беру үшін цифрлық платформалар мен ЖИ-көмекшілерді (Teams, Zoom, Copilot, ChatGPT) пайдаланады; • мақсаттар мен көрсеткіштерді түсінікті және ынталандыратын түрде түсіндіреді; • қызметкерлердің ақпаратты меңгеруін бақылайды; • кері байланыс пен жұмыс нәтижелерін талдау негізінде нұсқаулардың мазмұнын түзетеді. 4) міндеттерді қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен коммуникация құру: Бағалау критерийлері: • міндеттерді нақты, конструктивті және сыпайы тұжырымдайды; • бұзушылықтарды немесе түзетулерді талқылау кезінде ашық диалогты қолдайды; • коммуникацияларды тіркеу және қадағалау үшін ЖИ-құралдарын (корпоративтік чаттар, CRM-жазбалар, жоспарлаушылар) қолданады; • қысымсыз және қақтығыссыз шешімдерді дәлелдеу қабілетін көрсетеді; • қызметкерлерде тәртіп пен жауапкершілікке саналы қарым-қатынасты қалыптастырады.
Білімдер	1) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту шараларын бастамашылық етеді. 2) қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер; Бағалау критерийлері: • жұмыс жүктемесін анықтайтын параметрлерді (өтініштер саны, қоңыраулар ұзақтығы, ауысымдарды бөлу) біледі; • бұл деректерді тиімділікті талдау және ресурстарды жоспарлау үшін пайдаланады; • жоғары жүктемелерді болжау үшін ЖИ-аналитиканы қолданады; • тәртіп пен өнімділік арасындағы өзара байланысты анықтайды; • командадағы жүктемені теңестіру бойынша ұсыныстарды қалыптастырады

	3) қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымның регламенттері мен рәсімдері; Бағалау критерийлері: • ауысым кестелері мен еңбек режимін реттейтін ішкі құжаттарды біледі; • кестені өзгерту кезінде бекітілген рәсімдерді сақтайды; • кестелерді оңтайландыру және ауысымдарды қайта бөлу үшін ЖИ-жоспарлаушыларды пайдаланады; • есепке алу жүйелеріне өзгерістердің уақтылы енгізілуін бақылайды; • түзетулердің басшылықпен және персоналмен ашықтығы мен келісілгендігін қамтамасыз етеді. 4) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері; Бағалау критерийлері: • мамандардың функционалдық рөлдері мен міндеттерін нақты түсінеді; • қызметкерлердің лауазымдық міндеттерді орындау контекстіндегі мінез-құлқын бағалайды; • регламентке сүйене отырып, ескертулер мен ұсыныстарды дұрыс тұжырымдайды; • жұмыс стандарттары мен клиенттерге қызмет көрсету нормаларының сақталуын бақылайды; • қызметкерлердің функционалын ескере отырып, тәртіптік ауытқулар туралы есептілікті қалыптастырады. 5) жұмыс уақытын есепке алуға, қоңырауларды бақылауға, өтінімдерді өңдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • қолданылатын жүйелердің функционалдық мүмкіндіктерін (CRM, ATS, табельдеу жүйелері, қоңыраулар аналитикасы) біледі; • есептермен, сүзгілермен және деректерді жүктеумен жұмыс істей біледі; • қоңыраулар мен уақыт метрикаларын талдау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • бағдарламалық жүйелердегі деректердің дұрыстығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етеді; • тәртіпті визуализациялау және бақылау үшін цифрлық панельдерді пайдаланады.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобының жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізуін бақылауды жүргізу
Дағдылар	1) бақылаудың әртүрлі нысандарын қолдана отырып, міндеттердің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау; Бағалау критерийлері: • бақылаудың әртүрлі нысандарын (жедел, ағымдағы, қорытынды, іріктемелі) қолданады; • көрсеткіштерді бақылау үшін ЖИ-құралдарын және цифрлық дашбордтарды (Power BI, CRM-аналитика, Copilot, Google Data Studio) пайдаланады;

	• міндеттерді орындау мерзімдерінің, дәлдігі мен сапасының сақталуын қадағалайды; • ауытқуларды уақтылы анықтайды және түзету шараларын қабылдайды; • бақылау нәтижелерін құжаттайды және олар туралы басшылыққа хабарлайды. 2) ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпарат орталығы көрсеткіштерінің қажетті деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: • жоспарлы КРІ мен команданың негізгі метрикаларын орындау динамикасын талдайды; • тиімділіктің төмендеу себептерін анықтайды және жақсартудың басым бағыттарын белгілейді; • тенденциялар мен даму сценарийлерін болжау үшін ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • объективті деректер негізінде басқарушылық шешімдер қабылдайды; • топтың тұрақты және мақсатты нәтижелерге қол жеткізуін қамтамасыз етеді. 3) мамандар тобының жұмыс нәтижелілігін арттыру үшін іс-шаралар ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • өнімділікті және қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша іс-шараларды әзірлейді және іске асырады; • мамандар арасында оқытуды, тәлімгерлікті және тәжірибе алмасуды бастамашылық етеді; • іс-шаралардың тиімділігін бағалау үшін цифрлық платформалар мен ЖИ-құралдарын пайдаланады; • енгізілген бастамалардың нәтижелерін талдайды және жақсартулар енгізеді; • қызметкерлердің қатысуын және командалық мотивацияны қолдауды қамтамасыз етеді. 4) міндеттерді қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен коммуникация құру; Бағалау критерийлері: • міндеттерді нақты, айқын және бөлімшенің мақсаттарына сәйкес тұжырымдайды; • талаптардың және жұмысты бағалау критерийлерінің ашықтығын қамтамасыз етеді; • тұрақты кері байланысты қолдайды, нәтижелер мен жақсарту жолдарын талқылайды; • міндеттер мен коммуникацияларды тіркеу үшін ЖИ-құралдарын (CRM-түсініктемелер, корпоративтік чаттар, жоспарлаушылар) қолданады; • сенім мен жауапкершілік атмосферасын қалыптастыра отырып, көшбасшылық қасиеттерді көрсетеді.
Білімдер	1) негізгі тиімділік көрсеткіштері және олардың әртүрлі түрлері (қаржылық, операциялық, персонал бойынша) мен мақсаты; Бағалау критерийлері:

	• қызметтің әртүрлі деңгейлері үшін КРІ жіктелуін және мақсатын біледі; • операциялық, жеке және стратегиялық көрсеткіштердің өзара байланысын түсінеді; • нәтижелілікті талдау үшін КРІ-ағашын құру принциптерін қолданады; • көрсеткіштерді салыстыру және болжау үшін ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • КРІ-ді бөлімшенің және компанияның мақсаттары контекстінде түсіндіреді. 2) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өз тобы мен бөлімшесі үшін КРІ-дің бекітілген мақсатты мәндерін біледі; • нақты нәтижелерді қадағалайды және оларды белгіленген нормалармен салыстырады; • КРІ динамикасын визуализациялау үшін цифрлық панельдер мен автоматты есептерді пайдаланады; • ауытқулардың себептерін анықтайды және түзету шараларын ұсынады; • басшылық пен команданы көрсеткіштердің орындалу нәтижелері туралы хабардар етеді. 3) мамандардың өнімділігін бақылау және мониторингтеу әдістері; Бағалау критерийлері: • сандық және сапалық бақылау әдістерін (тайм-мониторинг, реер-view, клиенттердің кері байланысы) біледі; • өнімділікті талдау үшін CRM-жүйелерін, BI-панельдерін және ЖИ-есептерін пайдаланады; • жеке және топтық нәтижелерді жоспарлы көрсеткіштермен салыстырады; • мақсатқа және жағдайға сәйкес бақылау нысанын таңдайды; • мониторингтің объективтілігін, ашықтығын және әділдігін қамтамасыз етеді.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобының авариялық сценарийлерін іске қосу
Дағдылар	1) жағдайды бағалау және шығындар мен салдарларды азайту үшін авариялық сценарийлерді іске қосу туралы шешім қабылдау; Бағалау критерийлері: • жедел деректер мен мониторинг жүйелерінің сигналдары негізінде ағымдағы жағдайды талдайды; • сыни деңгейді анықтайды және авариялық сценарийді іске қосу қажеттілігі туралы шешім қабылдайды; • ауқымдар мен тәуекелдерді бағалау үшін ЖИ-аналитиканы және цифрлық панельдерді (CRM, Power BI, Copilot, ChatGPT-сценарийлерді бағалау) пайдаланады; • бекітілген хаттамалар мен регламенттерге сәйкес әрекет етеді; • шығындарды азайтуды және процестердің тұрақтылығын сақтауды қамтамасыз етеді.

	2) жоспарлы көрсеткіштерді қолдауға немесе қамтамасыз етуге бағытталған іс-шараларды іске асыру үшін қызметкерлерге нұсқау беруді жүргізу; Бағалау критерийлері: • штаттан тыс жағдай туындаған кезде қызметкерлерді жедел хабардар етуді және нұсқау беруді ұйымдастырады; • жедел нұсқауларды беру үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (корпоративтік чаттар, таратулар, чат-боттар, Copilot) пайдаланады; • әрекеттер алгоритмін анық, қысқа және екіұштылықсыз түсіндіреді; • қызметкерлердің әрекеттерді орындауға дайындығын және түсінігін бақылайды; • коммуникацияны жағдайға және тәуекел деңгейіне байланысты түзетеді. 3) дағдарыс жағдайында бірнеше процестерді бір уақытта басқару, мамандар тобының үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • көп міндеттілік кезінде сабырлылық пен зейін шоғырландыруды сақтайды; • негізгі процестерді (клиенттерге қызмет көрсету, өтініштерді бағыттау, коммуникациялар) бақылайды; • міндеттердің орындалуын жедел бақылау үшін автоматтандыру және ЖИ-мониторинг жүйелерін пайдаланады; • әрекеттерді басымдыққа бөледі және процестердің сыни деңгейіне байланысты назарды бөледі; • шектеулі ресурстар кезінде қызмет көрсетудің үздіксіздігін қамтамасыз етеді. 4) уақытты және қызмет көрсету сапасын барынша аз жоғалтуды қамтамасыз ету үшін міндеттер мен ресурстарды қайта бөлу; Бағалау критерийлері: • қолда бар ресурстарды және команданың ағымдағы жағдайын жылдам талдайды; • құзыреттіліктер мен басымдықтарды ескере отырып, қызметкерлер арасындағы міндеттерді қайта бөледі; • міндеттерді қайта тағайындау үшін ЖИ-жоспарлаушыларды және цифрлық құралдарды (Workforce Planner, Trello, CRM) қолданады; • тоқтап қалу уақытын және қызмет көрсету сапасының жоғалуын барынша азайтады; • жағдай тұрақталғанға дейін қайта бөлінген міндеттердің орындалуын бақылауды қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) авариялық сценарийлерді іске қосуға арналған стандартты рәсімдер мен хаттамалар; Бағалау критерийлері: • авариялық жағдайлардағы әрекеттердің бекітілген регламенттерін, схемаларын және алгоритмдерін біледі; • сценарийді іске қосқан кезде қадамдардың реттілігін сақтайды; • бекітілген коммуникация және есептілік арналарын пайдаланады;

	• регламентке сәйкес жауапты бөлімшелермен (АТ, қауіпсіздік, басшылық) өзара әрекеттеседі; • сценарийлерді модельдеу және талдау үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 2) штаттан тыс жағдайлар туындаған кезде деректер қауіпсіздігі және жеке ақпаратты қорғау стандарттары; Бағалау критерийлері: • ақпараттық қауіпсіздік саясаты мен заңнама талаптарын біледі; • іркілістер мен авариялар кезінде жеке және қызметтік деректердің қорғалуын қамтамасыз етеді; • қауіпсіз байланыс арналарын және резервтік сақтау орындарын қолданады; • дағдарыс жағдайында жұмыс істеу кезінде құпия ақпараттың таралуын болдырмайды; • қолжетімділік ережелерінің және пайдаланушы құқықтарын шектеудің сақталуын бақылайды 3) қызметкерлерді нақты авариялық жағдайларға дайындау үшін тұрақты жаттығулар мен симуляцияларды өткізу әдістері мен тәжірибелері; Бағалау критерийлері: • оқу сценарийлерін және симуляцияларды дайындау мен өткізу принциптерін біледі; • команданың дайындығын тексеру үшін тұрақты жаттығулар ұйымдастырады; • стресстік жағдайларда қызметкерлердің әрекеттерін бағалау үшін ЖИ-модельдеу жүйелерін пайдаланады; • симуляциялардың нәтижелерін талдайды және түзету шараларын әзірлейді; • қызметкерлердің төтенше жағдайлардағы әрекеттер туралы хабардарлығын арттырады
Кәсіби міндет (дағды 4)	Басшылықты міндеттердің орындалуының ағымдағы жағдайы туралы хабардар ету
Дағдылар	1) міндеттердің орындалу жағдайы туралы ақпаратты, оның ішінде тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін (KPI) жинау, талдау және ұсыну; Бағалау критерийлері: • міндеттердің орындалу барысы мен KPI туралы деректерді түрлі дереккөздерден (CRM, дашбордтар, қызметкерлер есептері) жүйелі түрде жинайды; • тенденцияларды, ауытқулар мен тәуекелдерді анықтау үшін ЖИ-аналитиканы (Power BI, Copilot, ChatGPT-талдау) пайдаланады; • міндеттердің орындалу дәрежесін жоспарлы көрсеткіштерге қатысты бағалайды; • басшылыққа арналған құрылымдалған жиынтықтарды дайындайды; • ұсынылатын ақпараттың толықтығын, дұрыстығын және өзектілігін қамтамасыз етеді. 2) басшылыққа арналған міндеттердің орындалу жағдайы туралы нақты және түсінікті есептерді жасайды; Бағалау критерийлері:

	• есептерді логикалық, көрнекі және қысқаша түрде қалыптастырады; • корпоративтік үлгілер мен ресімдеу стандарттарын қолданады; • деректерді визуализациялауды (графиктер, кестелер, диаграммалар) Excel, Power BI, Google Data Studio көмегімен пайдаланады; • есептерді автоматты түрде форматтау, жинақтау және визуализациялау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • есептің басқару деңгейі үшін қолжетімділігін және түсініктілігін қамтамасыз етеді. 3) өзекті ақпарат алу үшін міндеттерді бақылау жүйелерімен жұмыс істейді; Бағалау критерийлері: • міндеттерді басқару жүйелерін (Planner, Trello, Jira, Asana, корпоративтік CRM-модульдері) сенімді түрде пайдаланады; • статустарды, мерзімдерді, жауапты тұлғаларды және басымдықтарды нақты уақыт режимінде бақылайды; • статустарды және орындалу барысын автоматты талдау үшін ЖИ-көмекшілерін пайдаланады; • деректерді уақтылы жаңартады және есептілікті синхрондайды; • жүйелер арасындағы ақпараттың дәлдігі мен келісімділігін қамтамасыз етеді. 4) міндеттердің жағдайы туралы, оның ішінде ықтимал проблемалар мен тәуекелдер туралы баяндайды; Бағалау критерийлері: • корпоративтік регламентке сәйкес ауызша және жазбаша баяндамалар дайындайды; • негізгі нәтижелерді, ауытқулар мен болжамдарды бөліп көрсетеді; • басшылықты тәуекелдер туралы алдын ала хабардар етеді және шешімдер нұсқаларын ұсынады; • қысқаша резюмелерді, bullet-points және тәуекелдерді талдауды дайындау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • коммуникацияда сенімділікті, дәлдікті және дұрыстықты көрсетеді.
Білімдер	1) міндеттердің орындалуын бақылау әдістері мен құралдары; Бағалау критерийлері: • мерзімдерді және орындау сапасын бақылау әдістерін (жедел, мерзімді, қорытынды мониторинг) біледі; • цифрлық және ЖИ-бақылау құралдарын (дашбордтар, CRM, автоматты есептер) қолданады; • мониторинг нәтижелері мен орындалу динамикасын дұрыс түсіндіреді; • жоба түріне және есептілік деңгейіне сәйкес оңтайлы құралдарды таңдайды; • бақылаудың үздіксіздігін және деректерді жаңартуды қамтамасыз етеді. 2) іскерлік қарым-қатынас этикеті мен нормалары, оның ішінде есептерді ұсыну кезінде; Бағалау критерийлері:

	• есептер мен баяндамаларды дайындау кезінде ресми-іскерлік стиль нормаларын сақтайды; • басшылыққа және әріптестерге құрметті және дұрыс қарым-қатынасты көрсетеді; • іскерлік хат алмасу ережелерін, сөйлеу этикетін және іскерлік хабарламалардың құрылымын қолданады; • тұжырымдардың реңкін, айқындығын және ықшамдылығын тексеру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • қарым-қатынас кезінде ақпараттылық пен қысқалық арасындағы теңгерімді сақтайды. 3) деректерді визуализациялаудың және презентацияларды құрастырудың әртүрлі негіздері; Бағалау критерийлері: • визуалды коммуникация принциптерін (инфографика, түсті акценттер, құрылымдау) біледі; • визуализацияның заманауи құралдарын (Power BI, Canva, Google Slides, Excel Charts) қолданады; • деректерді ұсынудың оңтайлы форматын таңдау үшін ЖИ-көмекшілерін пайдаланады; • негізгі тұжырымдар мен шешімдерді көрсететін презентациялар жасайды; • визуалды материалдардың эстетикасын және оқылуын қамтамасыз етеді. 4) міндеттің өмірлік циклі, орындалу кезеңдері және аяқтау критерийлері; Бағалау критерийлері: • міндеттің өмірлік циклінің негізгі кезеңдерін (бастау, жоспарлау, орындау, бақылау, аяқтау) біледі; • міндеттердің кезеңдер арасындағы өтуін бақылайды және олардың аяқталуын дұрыс тіркейді; • міндеттердің тәуелділіктері мен орындалу барысын бақылау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • әр кезеңде ашықтық пен құжаттау принциптерін сақтайды; • міндеттердің уақтылы жабылуын және есептілікті беруді қамтамасыз етеді.
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Байланыс ақпарат орталығының маманы лауазымына кандидаттарға қойылатын талаптарды анықтау
Дағдылар	1) қызмет көрсету ерекшеліктерін ескере отырып, лауазымның құзыреттілік бейінін құрастыру; Бағалау критерийлері: • клиенттерге тиімді қызмет көрсету үшін қажетті негізгі кәсіби және жеке құзыреттіліктерді анықтайды; • байланыс орталығы қызметінің ерекшеліктерін (өтініштер түрі, коммуникация арналары, стресс деңгейі) ескереді; • кәсіби стандарттарды, салалық анықтамалықтарды және ішкі талаптарды пайдаланады;

	• құзыреттіліктерді нақтылау және еңбек нарығын талдау үшін ЖИ-құралдарын және HR-аналитиканы (Copilot, ChatGPT-HR, People Analytics) қолданады; • құзыреттілік бейінін персоналды іріктеуге, бағалауға және оқытуға жарамды түрде тұжырымдайды. 2) кәсіби стандарттар мен нормативтік құжаттар негізінде лауазымдық талаптарды әзірлеу; Бағалау критерийлері: • қолданыстағы кәсіби стандарттарды және біліктілік сипаттамаларын зерделейді; • нормативтік талаптарды байланыс орталығының нақты міндеттерімен дұрыс сәйкестендіреді; • лауазымдық сипаттаманы корпоративтік үлгілер мен нормаларға сәйкес ресімдейді; • стандарттарды талдауды автоматтандыру және талаптарды ұйымға бейімдеу үшін ЖИ-көмекшілерін қолданады; • құжаттың заңды және мазмұнды дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3) ақпараттың үлкен көлемін өңдеу және заңдылықтарды анықтау; Бағалау критерийлері: • кандидаттар, талаптар, еңбек нарығының тенденциялары туралы деректерді жинайды және жүйелейді; • өзара байланыстарды анықтау үшін ЖИ-аналитиканы және деректерді өңдеу құралдарын (Excel, Power BI, Copilot, ChatGPT-data) пайдаланады; • статистика мен бақылаулар негізінде негізделген қорытындылар жасайды; • мамандардың табыстылығына әсер ететін негізгі факторларды бөліп көрсетеді; • талдау нәтижелерін лауазым бейінін және іріктеу критерийлерін нақтылау үшін қолданады. 4) байланыс орталығының қызметкерлердің құзыреттіліктеріне, дағдыларына және жеке қасиеттеріне қажеттіліктерін бағалау; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының ағымдағы және болжамды міндеттерін талдайды; • құзыреттіліктердің тапшылығын анықтайды және оларды толықтыру бойынша ұсыныстар қалыптастырады; • аттестациялардың, KPI және аналитикалық есептердің нәтижелерін кадрлық әлеуетті бағалау үшін пайдаланады; • персоналға қажеттілікті модельдеу үшін ЖИ-құралдарын (workforce planning) қолданады; • ұйымның мақсаттарына сәйкес персоналды оқыту және іріктеу бойынша ұсыныстар тұжырымдайды.
Білімдер	1) байланыс және ақпараттық-анықтамалық орталықтардың жұмыс регламенттері, қызмет көрсету сапасының стандарттары; Бағалау критерийлері: • байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру бойынша ішкі және салалық регламенттерді біледі; • қызмет көрсету стандарттарында (жауап беру жылдамдығы, ақпараттың дәлдігі, клиенттік тәжірибе) бағдарланады;

	• бұл білімдерді лауазымдық талаптарды және құзыреттілік бейінін қалыптастыру кезінде қолданады; • регламенттердің әлемдік тәжірибелерге сәйкестігін талдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • персоналды іріктеу және оқыту процесінде сапа стандарттарының сақталуын қамтамасыз етеді. 2) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту бойынша шараларды бастайды. 3) ақпараттық қауіпсіздік пен құпиялылықтың базалық принциптері; Бағалау критерийлері: • жеке және корпоративтік деректерді қорғау принциптерін біледі; • кадрлық құжаттарды қалыптастыру және сақтау кезінде қауіпсіздік талаптарын қолданады; • кандидаттардың деректерін өңдеу кезінде тек рұқсат етілген цифрлық сервистерді пайдаланады; • сұхбаттасу және тестілеу кезінде құпиялылықтың сақталуын қамтамасыз етеді; • қызметкерлерді жеке деректермен қауіпсіз жұмыс істеу ережелері туралы хабардар етеді. 4) Қазақстан Республикасы заңнамаларының азаматтарға қызмет көрсету, дербес деректерді қорғау және жеке тұлғалардың өтініштері салаларындағы негіздері; Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы», «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы», «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» заңдарының ережелерін біледі; • оларды мамандарға қойылатын талаптарды және жұмыс регламенттерін әзірлеу кезінде қолданады; • ішкі құжаттардың заңнамалық нормаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді; • ақпаратты өңдеу кезінде клиенттер мен қызметкерлердің құқықтарының сақталуын бақылайды; • қолданыстағы нормативтік өзгерістер туралы білімдердің өзектілігін қолдайды.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандары тобында тәлімгерлік процесін ұйымдастыру
Дағдылар	1) жаңа қызметкерлер үшін байланыс ақпарат орталығында бейімделу жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығы қызметінің ерекшеліктеріне сәйкес бейімделу мақсаттары мен кезеңдерін анықтайды; • жеке және топтық бейімделу жоспарларын әзірлейді;

	• процесті автоматтандыру және бақылау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (LMS, Copilot, ChatGPT-onboarding, корпоративтік порталдар) пайдаланады; • жаңа қызметкерлерді жұмыс ережелері мен стандарттары туралы уақтылы хабардар етуді қамтамасыз етеді; • бейімделу кезеңінен өту нәтижелерін бақылайды және жоспарларды түзетіп отырады. 2) қызметкерлердің кәсіби дамуының жеке жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: • мамандардың күшті және әлсіз жақтарын KPI және кері байланыс негізінде талдайды; • өсу аймақтарын және дамыту үшін басым құзыреттіліктерді анықтайды; • нақты мақсаттар мен мерзімдері бар жеке даму жоспарларын (IDP) әзірлейді; • оқыту модульдерін, курстарды және ұсыныстарды таңдау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • жоспарлардың орындалуын бақылайды және олардың тиімділігін бағалайды. 3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын байланыс ақпарат орталығының қойылған мақсаттары мен көрсеткіштеріне жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: • нәтижелерге және қызметкерлердің қатысуына бағытталған мақсаттарды тұжырымдайды; • материалдық емес ынталандыру әдістерін (қоғамдық тану, бастамаларды қолдау, команда ішінде дамыту) қолданады; • ынталандыру динамикасын және тиімділігін бақылау үшін KPI деректерін және ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • оң климатты қолдайтын ынталандырулар мен ішкі іс-шараларды ұйымдастырады; • қатысу мен жауапкершіліктің жеке үлгісін көрсетеді. 4) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен бейімделу және оқыту процесінде коммуникацияны құру; Бағалау критерийлері: • жаңа және жұмыс істеп тұрған қызметкерлермен тұрақты кері байланысты қолдайды; • конструктивті және қолдаушы түрде түсініктемелер мен ұсыныстарды тұжырымдайды; • цифрлық коммуникация арналарын және ЖИ-көмекшілерін (чаттар, корпоративтік боттар, LMS-форумдар) пайдаланады; • коммуникацияда айқындықты, мейірімділікті және дәйектілікті қамтамасыз етеді; • сенім атмосферасын және командалық өзара әрекеттесуді қалыптастыруға ықпал етеді.
Білімдер	1) коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері:

	• soft-skills дамытудың заманауи тәсілдерін (белсенді тыңдау, кері байланыс, вербалды емес сигналдар) біледі; • жаттығуларды, кейстерді және рөлдік оқыту әдістерін қолданады; • коммуникацияларды практикалау үшін ЖИ-тренажерлер мен диалог симуляторларын пайдаланады; • қызметкерлердің коммуникативтік дағдыларын дамыту тиімділігін бағалайды; • оларды одан әрі жетілдіру бойынша ұсыныстар қалыптастырады. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын оқыту әдістері мен нысандары; Бағалау критерийлері: • оқыту форматтарын (кіріспе, тәлімгерлік, онлайн-курстар, shadowing, коучинг) біледі; • мақсаттар мен дайындық деңгейіне байланысты оқытудың оңтайлы нысандарын таңдайды; • оқытуды ұйымдастыру және бақылау үшін LMS-платформаларын және ЖИ-құралдарын пайдаланады; • оқыту нәтижелерін KPI, тесттер және кері байланыс бойынша бағалайды; • тиімділікті талдау қорытындылары бойынша оқыту бағдарламасын түзетіп отырады. 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: • материалдық емес ынталандырудың негізгі тәсілдерін (танылу, сенім, даму, қатысу) біледі; • ынталандыру құралдарын таңдау кезінде жеке тәсілді қолданады; • қанағаттану аналитикасының және кері байланыстың деректерін қолданады; • моральдық-психологиялық ахуалды жақсарту бойынша бастамаларды енгізеді; • сауалнамалар және ЖИ-талдау көмегімен ынталандыру бағдарламаларының нәтижелерін бағалайды. 4) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарынан кері байланыс алудың ішкі ережелері; Бағалау критерийлері: • ұйымда кері байланыс жинау принциптері мен регламенттерін біледі; • бекітілген нысандар мен құралдарды (сауалнамалар, сұхбаттар, корпоративтік чаттар, AI-Feedback-нысандары) қолданады; • кері байланыстың анонимділігі мен объективтілігін қамтамасыз етеді; • алынған деректерді талдайды және түзетуші ұсыныстарды тұжырымдайды; • кері байланыс нәтижелерін тәлімгерлік және бейімделу бағдарламаларын жақсарту үшін пайдаланады.

Кәсіби міндет (3-дағды)	Қызметкерлермен өнімділік көрсеткіштерінде ауытқулар анықталған кезде жұмыс істеу, сондай-ақ олардың кәсіби дамуының жеке жоспарларын құру
Дағдылар	1) өнімділік деректерін талдау, ауытқулар мен үрдістерді анықтау; Бағалау критерийлері: • KPI, SLA және басқа өнімділік көрсеткіштері бойынша деректерді жинайды және жүйелейді; • заңдылықтар мен ауытқуларды анықтау үшін ЖИ-аналитиканы және BI-құралдарын (Power BI, Excel, Copilot, ChatGPT-аналитика) пайдаланады; • көрсеткіштердің төмендеу себептерін және жақсарту салаларын анықтайды; • негізгі тұжырымдармен және ұсыныстармен визуалды есептер дайындайды; • басшылық пен қызметкерлерді анықталған үрдістер туралы уақтылы хабардар етеді. 2) қызметкерлердің жеке кәсіби даму жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: • көрсеткіштерді талдау нәтижелері бойынша қызметкерлердің күшті және әлсіз жақтарын бағалайды; • нақты мақсаттармен, мерзімдермен және қолдау шараларымен жеке даму жоспарларын (IDP) қалыптастырады; • курстарды таңдау және ілгерілеуді бақылау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (LMS, Copilot, HR-аналитика) пайдаланады; • жоспарларды қызметкерлермен және бөлімше басшысымен келіседі; • жоспарлардың іске асырылу тиімділігін KPI динамикасы және кері байланыс арқылы бағалайды. 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын қойылған мақсаттар мен көрсеткіштерге жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: • мақсаттар мен көрсеткіштерді түсінікті және шабыттандыратын түрде түсіндіреді; • материалдық емес ынталандыру әдістерін (мойындау, ынталандыру, дамыту) қолданады; • жетістіктерді ашық бағалау үшін KPI деректерін пайдаланады; • қызметкерлердің қатысуын талдау және кәсіби жануын болжау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • позитивті атмосфера жасайды және командада бастамашылықтың өсуіне ықпал етеді. 4) жұмыс барысында ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен коммуникация құру; Бағалау критерийлері: • кері байланысты конструктивті және кәсіби түрде тұжырымдайды; • тұрақты кездесулер, коучинг-сессиялар және жеке талқылаулар өткізеді; • коммуникацияны тіркеу және талдау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (корпоративтік чаттар, CRM-жазбалар, чат-боттар) пайдаланады;

	• өзара әрекеттесу кезінде эмпатия, құрмет және қолдау көрсетеді; • мақсаттардың ашықтығын және әрбір қызметкермен өзара түсіністікті қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) бағалаудың әртүрлі әдістері және оларды ауытқуларды анықтау үшін қолдану; Бағалау критерийлері: • нәтижелерді сандық және сапалық бағалау әдістерін (KPI, ABC-талдау, бақылау парақтары, peer review) біледі; • статистикалық талдау және деректерді визуализациялау құралдарын қолданады; • аномалиялар мен ауытқуларды автоматты түрде анықтау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • нәтижелерді дұрыс түсіндіреді және ұсыныстарды тұжырымдайды; • қызметкерлер үшін бағалау процесінің ашықтығын қамтамасыз етеді. 2) коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: • soft skills және эмоционалды интеллектті дамытуға заманауи тәсілдерді біледі; • белсенді тыңдау және конструктивті кері байланыс техникаларын қолданады; • коммуникацияны пысықтау үшін ЖИ-тренажерлерді және диалогтарды симуляциялауды пайдаланады; • қызметкерлердің коммуникативтік құзыреттіліктерін дамытудағы ілгерілеуін бағалайды; • құрметті және ашық өзара әрекеттесу мәдениетін қалыптастыруға ықпал етеді. 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығы мамандары жұмысының мазмұны мен басымдықтарын біледі; • өнімділікті функционалдық міндеттер контекстінде бағалайды; • бұл ақпаратты мақсаттар мен даму жоспарларын қою кезінде пайдаланады; • нақты нәтижелерді белгіленген стандарттармен дұрыс сәйкестендіреді; • қызметкерлердің лауазымдық регламенттерді сақтауын қамтамасыз етеді. 4) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту шараларын бастамашылық етеді.

	5) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарынан кері байланыс алудың ішкі ережелері; Бағалау критерийлері: • кері байланысты алу және өңдеудің бекітілген тетіктерін біледі; • тұрақты сауалнамаларды, сұхбаттарды, чат-боттарды және онлайн-нысандарды пайдаланады; • кері байланыстың құпиялылығы мен дұрыстығын қамтамасыз етеді; • алынған деректерді талдайды және процестерді жақсарту бойынша ұсыныстар енгізеді; • диалогқа және нәтижелерді конструктивті талқылауға дайындығын көрсетеді. 6) іскерлік хат алмасу ережелері және жазбаша түрде кері байланыс беру; Бағалау критерийлері: • ресми-іскерлік стиль мен жазбаша этикет нормаларын біледі; • кері байланысты нақты, дұрыс және дәлелді тұжырымдайды; • корпоративтік үлгілерді және цифрлық коммуникация құралдарын пайдаланады; • мәтіннің стилін және реңкін тексеру үшін ЖИ-құралдарын (Grammarly, Copilot, ChatGPT) қолданады; • хат алмасудың позитивті және конструктивті сипатын қолдайды.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Топтың желілік қызметкерлерін бірыңғай білім базасының мазмұнындағы өзгерістермен таныстыру
Дағдылар	1) ақпаратты қызметкерлердің әртүрлі дайындық деңгейіне бейімдеу; Бағалау критерийлері: • оқыту алдында қызметкерлердің білім мен тәжірибе деңгейін бағалайды; • аудиторияға байланысты материалды ұсыну форматын (қадамдық нұсқаулар, схемалар, мысалдар, симуляциялар) таңдайды; • күрделі мәтіндерді жеңілдету және қайта тұжырымдау үшін ЖИ-құралдарын (Copilot, ChatGPT, контент генераторлары) қолданады; • ақпараттың түсініктілігін, қолжетімділігін және практикалық қолданылуын қамтамасыз етеді; • кері байланыс алады және материалды қызметкерлердің қабылдау нәтижелеріне сәйкес түзетіп отырады. 2) көрнекі және түсінікті оқу материалдарын (мысалы, нұсқаулықтар, бейнесабақтар, презентациялар) жасау; Бағалау критерийлері: • корпоративтік стандарттарға сәйкес визуалды және мәтіндік материалдарды әзірлейді; • оқу контентін жасау үшін заманауи құралдарды (PowerPoint, Canva, Loom, Snagit, Copilot) пайдаланады; • көрнекілікті арттыру үшін инфографиканы, иллюстрацияларды және мысалдарды қолданады; • мәтіндерді генерациялау, аудару, визуализациялау және автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады;

	• материалдардың өзектілігін, құрылымдылығын және қабылдау қарапайымдылығын қамтамасыз етеді. 3) тиімді нұсқаулар мен тренингтер өткізу, қызметкерлердің сұрақтарына жауап беру, оларды оқыту процесіне тарту; Бағалау критерийлері: • нұсқаулар мен тренингтер өткізу сценарийін және жоспарын дайындайды; • интерактивті оқыту әдістерін (сауалнамалар, практикалық тапсырмалар, талқылаулар) қолданады; • оқытуды сүйемелдеу үшін ЖИ-құралдарын (чат-боттар, онлайн-көмекшілер, LMS платформалары) пайдаланады; • сұрақтарға нақты және түсінікті жауаптар береді, материалдың меңгерілуін тексереді; • қызметкерлердің қатысуын және оқытудың позитивті атмосферасын қолдайды. 4) білім базасынан қажетті ақпаратты табу, пайдалану және білім базасының өзектілігін қолдау; Бағалау критерийлері: • бірыңғай білім базасы жүйесімен (іздеу, сүзу, өңдеу, ақпарат қосу) сенімді жұмыс істейді; • деректердің өзектілігін тексереді және жаңарту қажеттілігі туралы уақтылы хабарлайды; • ЖИ-іздеуді және контентті талдаудың автоматты құралдарын (semantic search, Copilot, ChatGPT Q&A) пайдаланады; • жаңа материалдардың дұрыс ресімделуін және құрылымдалуын қамтамасыз етеді; • білім базасын ұйым талаптарына сәйкес күйде ұстауға ықпал етеді.
Білімдер	1) ұйымның бірыңғай білім базасының құрылымы мен мазмұны; Бағалау критерийлері: • білім базасы бойынша бөлімдерді, санаттарды және навигация принциптерін біледі; • деректерді жаңарту және сақтау логикасын түсінеді; • қызметкерлерді оқыту кезінде құрылым білімін қолданады; • білім базасын ақпарат берудің негізгі құралы ретінде пайдаланады; • контентті өңдеу және жаңарту ережелерін сақтауды қамтамасыз етеді. 2) іскерлік және ішкі коммуникация негіздері; Бағалау критерийлері: • ресми-іскерлік және ішкі корпоративтік қарым-қатынас принциптерін біледі; • нұсқаулықтарда, хабарламаларда және оқу материалдарында ақпаратты дұрыс тұжырымдайды; • қызметкерлерді оқыту кезінде ауызша және жазбаша коммуникация дағдыларын қолданады; • іскерлік хабарламалардың стилін және дұрыстығын тексеру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • коммуникацияның айқындығын, құрметтілігін және дәйектілігін қамтамасыз етеді.

	3) өзгерістермен таныстыру үшін әртүрлі оқыту әдістемелері мен тәсілдері (нұсқаулар, тренингтер, менторлықты қоса); Бағалау критерийлері: • ересектерді оқытуға заманауи тәсілдерді (андрагогика, аралас оқыту, тәлімгерлік) біледі; • мақсаттарға және өзгерістердің күрделілік деңгейіне байланысты әдісті таңдайды; • оқыту үшін LMS-платформаларын, ЖИ-тренажерлерді және цифрлық курстарды пайдаланады; • қолданылатын әдістердің тиімділігін бағалайды және процесті түзетіп отырады; • қызметкерлердің білімін қайта оқыту арқылы тұрақты жаңартуды қамтамасыз етеді. 4) байланыс ақпарат орталығы жұмысының ішкі рәсімдері мен стандарттары; Бағалау критерийлері: • ұйымда қолданыстағы регламенттерді, нұсқаулықтарды және қызмет көрсету стандарттарын біледі; • оларды қызметкерлерді дайындау және оқыту кезінде қолданады; • білім базасына өзгерістер енгізу кезінде белгіленген рәсімдердің сақталуын қамтамасыз етеді; • ақпарат пен оқыту сапасын бақылау үшін ішкі стандарттарды пайдаланады; • ішкі құжаттардың өзектілігін қадағалайды және жаңартуларды оқыту процесіне енгізеді.
Кәсіби міндет (5-дағды)	Жаңа қызметкердің бейімделуін жеңілдету бойынша жұмыс жүргізу және тағылымдама кезеңі аяқталғаннан кейін тәлімгер жұмысының тиімділігін бағалау
Дағдылар	1) жаңа қызметкерлер үшін байланыс ақпарат орталығында бейімделу жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының ерекшелігіне сәйкес жеке және типтік бейімделу жоспарларын әзірлейді; • бейімделу кезеңінің негізгі кезеңдерін (танысу, оқыту, практика, бағалау) анықтайды; жоспарларды құру және бақылау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (LMS, Copilot, ChatGPT-onboarding, HRM-жүйелері) пайдаланады; • бейімделу жоспарларын тәлімгерлермен және басшылармен келіседі; • бейімделуден өту нәтижелерін бағалайды және қажет болған жағдайда тәсілдерді түзетіп отырады. 2) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын байланыс ақпарат орталығының қойылған мақсаттары мен көрсеткіштеріне жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: • бейімделу және кәсіби өсу мақсаттарын позитивті, түсінікті түрде тұжырымдайды;

	• қызметкерлер мен тәлімгерлерді ынталандыру кезінде жеке тәсілді қолданады; • материалдық емес ынталандыру әдістерін (мойындау, қатысу, бастамаларды қолдау) пайдаланады; • қызметкерлердің қатысуын және бейімделу деңгейін бақылау үшін ЖИ-аналитиканы қолданады; • командада сенім мен қолдау атмосферасын құруға ықпал етеді. 3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен бейімделу және оқыту процесінде коммуникация құру; Бағалау критерийлері: • жаңа қызметкерлермен және тәлімгерлермен тұрақты кері байланысты қолдайды; • бейімделу кезеңдерінің қорытындысы бойынша кездесулер, коучинг-сессиялар және жеке әңгімелер ұйымдастырады; • коммуникацияны үйлестіру үшін цифрлық арналарды және ЖИ-құралдарын (корпоративтік чаттар, чат-боттар, HR-порталдар, Copilot) пайдаланады; • эмпатия, құрмет және тыңдау қабілетін көрсетеді; • оқыту процесінде туындайтын қиындықтарға уақтылы ден қоюды қамтамасыз етеді. 4) бейімделу, оқыту және тәлімгерлік процестерінің тиімділігін бағалау; Бағалау критерийлері: • қызметкерлердің бейімделу нәтижелерін KPI бойынша (кіру жылдамдығы, қызмет көрсету сапасы, қанағаттану) талдайды; • кері байланыс деректерін және көрсеткіштер динамикасын талдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • тағылымдама нәтижелері бойынша тәлімгерлер жұмысын бағалайды (пікірлер, жетістіктер, тағылымдамашылардың қатысуы); • бейімделу және тәлімгерлік бағдарламаларын жақсарту бойынша ұсыныстар тұжырымдайды; • басшылыққа арналған аналитикалық есептер мен ұсыныстар дайындайды.
Білімдер	1) коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: • soft skills дамытудың заманауи техникаларын (белсенді тыңдау, диалог жүргізу, кері байланыс беру) біледі; • қызметкерлерді оқыту кезінде практикалық әдістер мен жаттығуларды қолданады; • коммуникацияны дамыту үшін ЖИ-тренажерлерді және диалогтарды симуляциялауды пайдаланады; • жаңа қызметкерлердің коммуникативтік құзыреттіліктерінің даму деңгейін бағалайды; • бейімделу процесіне командалық өзара әрекеттесу элементтерін енгізеді. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері; Бағалау критерийлері:

	• байланыс орталығы мамандарының негізгі функциялары мен міндеттерін біледі; • нақты жұмыс міндеттерін ескере отырып, бейімделу бағдарламаларын қалыптастырады; • лауазымдық талаптар негізінде тағылымдама нәтижелерін дұрыс бағалайды; • жаңа қызметкерлерге жұмыс стандарттарын және тиімділік көрсеткіштерін түсіндіреді; • тәлімгерлерге лауазым бейініне сәйкес оқытуды құруға көмектеседі. 3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: • материалдық емес ынталандыру түрлері мен тетіктерін (мақтау, мойындау, дамыту, сенім) біледі; • оларды бейімделу және тәлімгерлік шеңберінде қолданады; • қатысу деңгейін анықтау үшін ЖИ-аналитиканы және сауалнамаларды пайдаланады; • командалық рухты және позитивті ахуалды қолдайтын бастамаларды енгізеді; • ынталандыру іс-шараларының тиімділігін бағалайды және оларды түзетіп отырады. 4) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарынан кері байланыс алу ережелері; Бағалау критерийлері: • кері байланыс жинаудың бекітілген рәсімдері мен құралдарын (сауалнамалар, нысандар, сұхбаттар, чат-боттар) біледі; • жаңа қызметкерлер мен тәлімгерлерден тұрақты пікірлер алуды ұйымдастырады; • ақпаратты өңдеудің құпиялылығын және объективтілігін қамтамасыз етеді; • алынған деректерді талдау және бейімделу процесін жақсарту үшін пайдаланады; • кері байланыс жүйесін корпоративтік мәдениеттің элементі ретінде енгізеді. 5) іскерлік хат алмасу ережелері және жазбаша түрде кері байланыс беру; Бағалау критерийлері: • ресми-іскерлік қарым-қатынас және жазбаша этикет нормаларын біледі; • хабарламалар мен есептерді нақты, құрметті және конструктивті тұжырымдайды; • құжат айналымы үшін корпоративтік үлгілерді және цифрлық құралдарды (MS Office, корпоративтік порталдар, Copilot) пайдаланады; • жазбаша коммуникациялардың сауаттылығын және стилін тексеру үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • қызметкерлермен өзара әрекеттесу кезінде оң және кәсіби тонды қолдайды.

Кәсіби міндет (6-дағды)	Жұмыс орындарында түзетуші оқыту әрекеттерін жүргізу
Дағдылар	1) бейімделу және оқыту процесінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен коммуникация құру; Бағалау критерийлері: • түзетуші оқытуды өткізу кезінде қызметкерлермен конструктивті өзара әрекеттесуді ұйымдастырады; • белсенді тыңдау, эмпатия және ашық кері байланыс қағидаттарын қолданады; • коммуникацияны сүйемелдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды пайдаланады (корпоративтік чаттар, чат-боттар, Copilot, ChatGPT Feedback); • оқыту кезінде сенім мен құрмет атмосферасын қолдайды; • ескертулерді дұрыс беру және жақсартуға ынталандыру қабілетін көрсетеді. 2) білім мен дағдылардағы олқылықтарды анықтау, қателердің себептерін анықтау және тиісті жеке оқыту іс-шараларын әзірлеу; Бағалау критерийлері: • мамандардың жұмыс нәтижелерін талдайды және стандарттардан ауытқуларды анықтайды; • олқылықтарды диагностикалау үшін KPI деректерін, есептерді және ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • қателердің себептерін анықтайды (білімнің, дағдылардың, назардың немесе мотивацияның жетіспеушілігі); • нақты кемшіліктерді жоюға бағытталған жеке оқыту іс-шараларын әзірлейді; • өткізілген оқытудың тиімділігін қадағалайды және қажет болған жағдайда бағдарламаны реттейді. 3) жұмыстың дұрыс әдістерін көрсету, оқыту процесінде қолдау және кері байланыс беру; Бағалау критерийлері: • тапсырмаларды орындаудың стандартты рәсімдерін және үздік тәжірибелерін көрсетеді; • мысалдармен және практикалық демонстрациямен кезең-кезеңімен түсіндіруді қамтамасыз етеді; • оқыту барысында және тапсырмаларды орындағаннан кейін жекелендірілген кері байланыс береді; • оқыту демонстрацияларын жазу, талдау және қайта қарау үшін цифрлық құралдарды пайдаланады (бейне, LMS, ЖИ-нұсқаулықтар); • жаңа дағды тұрақты бекітілгенге дейін қызметкерді қолдайды.
Білімдер	1) дербестік, практикалық бағыттылық, мотивация және алдыңғы тәжірибені ескеру сияқты оқыту қағидаттары; Бағалау критерийлері: • андрагогиканың негізгі қағидаттарын біледі (ересектерді оқыту); • жұмыс орнында оқыту кезінде практикаға бағытталған тәсілді қолданады; • оқыту процесінде қызметкерлердің дербестігі мен бастамашылығын ынталандырады;

	• түзетуші іс-әрекеттерді жоспарлау кезінде қызметкерлердің алдыңғы тәжірибесін пайдаланады; • жетістіктерді тану және шешім қабылдауға қатысу арқылы мотивацияны қолдайды. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері: Бағалау критерийлері: • материалдық емес ынталандырудың негізгі әдістерін біледі (жария тану, тәлімгерлік, тарту, сенім); • мотивация тәсілдерін таңдауда жеке тәсілді қолданады; • мотивацияның тиімді құралдарын анықтау үшін қанағаттану мен қатысудың ЖИ-талдауын қолданады; • командалық ынталандыру және ішкі коммуникация элементтерін енгізеді; • қолданылатын әдістердің тиімділігін бағалайды және тәсілді реттейді. 3) оқытудың жалпы қағидаттары, оның ішінде жоспарлау, ұйымдастыру, бақылау және нәтижелерді бағалау; Бағалау критерийлері: • оқыту процесін ұйымдастыру кезеңдерін біледі: мақсаттарды қою, жоспарлау, іске асыру, бақылау, нәтижелерді бағалау; • оқыту іс-шараларын әзірлеуге және өткізуге жүйелі тәсілді қолданады; • материалды меңгеруді бақылау және бағалау үшін ЖИ-құралдарды (LMS-аналитика, Copilot, ChatGPT-training assistant) пайдаланады; • тесттердің, бақылаулардың және кері байланыстың нәтижелері бойынша оқытудың тиімділігін талдайды; • жұмыс орындарындағы оқыту бағдарламаларын жақсарту бойынша есептер мен ұсыныстарды қалыптастырады.
Кәсіби міндет (дағды 7)	Ұйымда жаңа өнімдер мен қызметтер пайда болған (жаңартылған) кезде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын оқытуға сұраныс қалыптастыру және оны ұйымдастыру
Дағдылар	1) білім мен дағдылардағы олқылықтарды анықтау, нақты мамандар мен бөлімшелер үшін оқыту қажеттілігін бағалау; Бағалау критерийлері: • қызметкерлер мен топтың KPI, қызмет көрсету сапасы және қателер бойынша жұмыс нәтижелерін талдайды; • диагностика құралдарын пайдаланады (сауалнамалар, тесттер, бақылау, клиенттердің өтініштерін талдау); • заңдылықтар мен олқылықтарды анықтау үшін ЖИ-аналитиканы (Power BI, Copilot, ChatGPT Data Review) қолданады; • қандай қызметкерлер мен бөлімшелер үшін оқыту қажет екенін анықтайды; • анықталған құзыреттілік тапшылықтарына сәйкес оқытуға сұраныс қалыптастырады. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын оқыту жоспарын қалыптастыру; Бағалау критерийлері:

	• жаңа өнімдер мен қызметтерді ескере отырып, жылдық және тоқсандық оқыту жоспарларын әзірлейді; • оқытудың мақсаттарын, мерзімдерін, жауапты тұлғаларын және күтілетін нәтижелерін анықтайды; • жоспарлау мен келісуді автоматтандыру үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (LMS, Copilot, ChatGPT-planner) пайдаланады; • бағдарламаны басшылықпен және мүдделі бөлімшелермен келіседі; • ұйымның басымдықтары мен қажеттіліктері өзгерген кезде жоспардың икемділігін қамтамасыз етеді. 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын жұмыс орындарында оқытуды ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • оқытудың оңтайлы форматтарын таңдайды (нұсқаулық, шағын-тренинг, shadowing, онлайн-курс, тәлімгерлік); • ішкі тренерлердің, тәлімгерлердің және сарапшылардың жұмысын үйлестіреді; • оқытуды ұйымдастыру үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (LMS, Teams, чат-боттар, Copilot Training Assistant) пайдаланады; • қызметкерлерді қажетті материалдармен қамтамасыз етеді (нұсқаулықтар, білім базалары, презентациялар, бейнесабақтар); • оқыту процесінде мамандардың қатысуын және белсенділігін бақылайды. 4) оқыту процестерінің тиімділігін бағалау; Бағалау критерийлері: • бағалау әдістерін қолданады (тестілеу, сауалнама жүргізу, бақылау, оқытуға дейінгі/кейінгі KPI талдауы); • оқыту тиімділігінің индексын есептеу үшін ЖИ-аналитиканы пайдаланады (ROI Learning, меңгеру деңгейі, қателер динамикасы); • оқыту нәтижелері бойынша басшылыққа есептер қалыптастырады; • бағдарламаны немесе тәсілдерді түзету қажеттілігі туралы қорытынды жасайды; • деректер мен кері байланыс негізінде оқыту процесін үздіксіз жақсартуды қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) клиенттерге қызмет көрсету бойынша ұйымның қолданыстағы регламенттері; Бағалау критерийлері: • ішкі нұсқаулықтарды, қызмет көрсету стандарттарын және байланыс орталығының жұмыс регламенттерін біледі; • оларды оқыту бағдарламалары мен материалдарын әзірлеу кезінде қолданады; • оқыту мазмұнының корпоративтік талаптарға сәйкестігін қамтамасыз етеді; • білім базасын және оқыту модульдерін жаңарту кезінде регламенттердің өзгерістерін ескереді;

	• қызметкерлердің қызмет көрсетудің өзекті стандарттарын сақтауын бақылайды. 2) ұйымның өзекті қызметтері мен өнімдерінің толық көлемі; Бағалау критерийлері: • компанияның қызметтері мен өнімдерінің желісі туралы толық және өзекті ақпаратқа ие; • мамандарды жаңартулармен және өзгерістермен уақтылы таныстырады; • өнімдер туралы ақпаратты автоматты түрде жүктеу және құрылымдау үшін ЖИ-құралдарды қолданады; • жаңа өнімдердің ерекшеліктері мен бәсекелестік артықшылықтарын көрсететін оқыту материалдарын қалыптастырады; • қызметкерлердің қызметтердің негізгі сипаттамалары мен артықшылықтарын түсінуін бақылайды. 3) аудиторияның ерекшеліктері мен ресурстарын ескере отырып, нақты оқыту міндеттеріне арналған әдістер; Бағалау критерийлері: • ересектерді оқытудың заманауи тәсілдерін біледі (andragogy, blended learning, microlearning); • мақсаттарға, білім деңгейіне және форматқа (офлайн/онлайн) байланысты қолайлы әдістерді таңдайды; • контентті таңдау, материалдарды бейімдеу және меңгеруді бағалау үшін ЖИ-көмекшілерді пайдаланады; • теория мен практиканың оңтайлы арақатынасын қамтамасыз етеді; • таңдалған әдістердің тиімділігін бағалайды және қажет болған жағдайда оқыту процесін реттейді.
Қосымша еңбек функциясы 1	Клиенттердің ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсынудың қолжетімділігі мен сапасына қанағаттануына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру, кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсыну қызметінің және оны құрайтын процестердің сапасының мақсатты көрсеткіштерін анықтау
Дағдылар	1) анықтамалық қызметтің жұмысына қатысты деректерді жинау, талдау және түсіндіру; Бағалау критерийлері: • деректердің дұрыстығын жүйелі түрде жинайды және тексереді; • ақпаратты өңдеу үшін аналитикалық және ЖИ-құралдарды қолданады; • заңдылықтарды, ауытқу себептерін және өсу аймақтарын анықтайды; • талдау негізінде қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) анықтамалық қызмет үшін нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) мақсаттарды анықтау, сондай-ақ оларға жету үшін тиісті міндеттерді тұжырымдау; Бағалау критерийлері: • мақсаттарды SMART форматында қояды;

	- мақсаттардың тиімділік көрсеткіштерімен және ұйымның стратегиясымен байланысын қамтамасыз етеді; - оларға жету үшін шынайы міндеттерді әзірлейді; - қойылған мақсаттардың қолжетімділігі мен өзектілігін бақылайды. 3) нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) метрикаларды әзірлеу; Бағалау критерийлері: - негізгі сандық және сапалық көрсеткіштерді анықтайды; - метрикаларды ұйымның мақсаттарымен және регламенттерімен келіседі; - көрсеткіштерді есептеу үшін аналитикалық құралдарды және BI-жүйелерді қолданады; - процестердің өзгерістерін ескере отырып, метрикаларды үнемі қайта қарайды. 4) көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеу және қолдану; Бағалау критерийлері: - салалық стандарттарды және сәтті кейстерді талдайды; - қызмет көрсетудің қолданылатын әдістері мен технологияларын енгізеді; - олардың қызметтердің сапасына және команданың тиімділігіне әсерін бағалайды; - үздік тәжірибелерді құжаттандырады және масштабтайды. 5) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу және ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: - қызмет көрсету стандарттарының сақталуына ішкі тексерулер жүргізеді; - ауытқуларды анықтайды және түзетуші шараларды тұжырымдайды; - сапа мәселелері бойынша бөлімшелермен өзара әрекеттеседі; - тексеру нәтижелері бойынша сараптамалық қорытындылар мен есептер дайындайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: - сапаны басқарудың терминдері мен санаттарын біледі; - оларды стандарттар мен көрсеткіштерді әзірлеу кезінде қолданады; - талдау мен есептілік кезінде ұғымдық аппаратты дұрыс пайдаланады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: - сапа модельдерінің қағидаттары мен деңгейлерін біледі (ISO, EFQM, ITIL және т.б.); - модельдерді ұйымның ішкі процестерімен сәйкестендіреді; - оларды сапаны басқару жүйесін жетілдіру үшін қолданады. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары;

	Бағалау критерийлері: • сапа көрсеткіштерінің құрылымын және өзара байланысын түсінеді (жылдамдық, дәлдік, қанағаттану); • клиенттердің мақсаттары мен қажеттіліктерін ескере отырып, көрсеткіштерді қалыптастырады; • оларды қызмет жұмысының тиімділігін бағалау үшін қолданады. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері: Бағалау критерийлері: • бағалау әдістемелерін біледі (сауалнамалар, құпия клиент, бақылау қоңыраулары, KPI аналитикасы); • зерттеу мақсаттарына сәйкес келетін әдісті таңдайды; • нәтижелерді түсіндіреді және сапаны жақсарту бойынша ұсыныстарды қалыптастырады.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсыну қызметінің нәтижелері мен оны құрайтын процестердің сапасына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру
Дағдылар	1) көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • қызмет көрсету стандарттарының сақталуын тексеруді жоспарлайды және жүргізеді; • сапаны іріктемелі және мақсатты бақылауды қолданады; • өтініштер мен қоңырау жазбаларын талдау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (CRM-аналитика, Copilot, Power BI) пайдаланады; • тексеру нәтижелерін құжаттайды және түзету ұсыныстарын қалыптастырады; • сапаны бағалаудың ашықтығы мен объективтілігін қамтамасыз етеді 2) өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • нұсқаулықтарды, әдістемелік ұсыныстарды және регламенттерді әзірлейді және жаңартады; • мамандарды өзекті нормативтік базамен және үлгілермен қамтамасыз етеді; • қызметкерлерге сапа стандарттары мен рәсімдері бойынша кеңес береді; • әдістемелік материалдарды жаңартуды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • белгіленген әдістемелік талаптардың сақталуын бақылайды. 3) сапаны басқару және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: • ұйымның мақсаттарына сәйкес сапаны бақылау және бағалау жүйесін қалыптастырады; • үздіксіз жақсарту қағидаттарын (PDCA, Lean, Kaizen) пайдаланады; • процестердің қызмет көрсету сапасына әсерін болжау және бағалау үшін ЖИ-аналитиканы қолданады;

	• бәсекеге қабілеттіліктің заманауи тәсілдері мен метрикаларын (NPS, CES, CSI) енгізеді; • деректерді талдау негізінде қызмет көрсету процестерін жетілдіруді бастамашылық етеді. 4) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • ішкі сапаны бақылау критерийлері мен әдістерін анықтайды; • өнімділік, қателер және сұраныстарды өңдеу уақыты көрсеткіштерін талдайды; • ауытқуларды автоматты талдау үшін BI-құралдарын және ЖИ-жүйелерін пайдаланады; • тиімсіз буындарды анықтайды және жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды; • процестерді оңтайландыру бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды қамтитын есептер дайындайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: • сапаны басқару терминдері мен санаттарын біледі; • оларды стандарттар мен көрсеткіштерді әзірлеу кезінде қолданады; • талдау және есеп беру кезінде ұғымдық аппаратты дұрыс пайдаланады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: • сапа модельдерінің қағидаттары мен деңгейлерін біледі (ISO, EFQM, ITIL және т.б.); • модельдерді ұйымның ішкі процестерімен сәйкестендіреді; • оларды сапаны басқару жүйесін жетілдіру үшін қолданады. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: • сапа көрсеткіштерінің құрылымы мен өзара байланысын түсінеді (жылдамдық, дәлдік, қанағаттану); • клиенттердің мақсаттары мен қажеттіліктерін ескере отырып, көрсеткіштерді қалыптастырады; • оларды қызметтің жұмыс тиімділігін бағалау үшін қолданады. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері, клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • бағалау әдістерін біледі (сауалнамалар, құпия клиент, аудиттер, пікірлерді талдау); • шағымдармен жұмыс істеу тәсілдерін қолданады - тіркеу, талдау, түзету шаралары; • өтініштерді талдау және жіктеу үшін цифрлық және ЖИ-жүйелерін пайдаланады. 5) байланыс ақпараттық орталықтарында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері:

	• сапаны бақылауға арналған БҚ-ны меңгерген (CRM, QA-модульдері, Speech Analytics, LMS); • көрсеткіштерді бақылау үшін аналитикалық панельдерді пайдаланады; • үрдістер мен ауытқуларды анықтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 6) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; Бағалау критерийлері: • нормативтік құжаттарды біледі (ISO, ГОСТ Р, EFQM, ішкі стандарттар); • оларды жергілікті бақылау рәсімдерін әзірлеу кезінде қолданады; • процестердің ұлттық және халықаралық стандарттар талаптарына сәйкестігін қамтамасыз етеді. 7) клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі индекстерді біледі (NPS, CSI, CES, FCR); • есептеу формулаларын дұрыс қолданады және нәтижелерді түсіндіреді; • нәтижелерді процестерді және сапа жоспарларын түзету үшін пайдаланады. 8) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту бойынша шараларды бастамашылық етеді. 9) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып; Бағалау критерийлері: • бақылаудың заманауи әдістерін біледі (операциялық, қорытынды, іріктемелі, автоматтандырылған); • бұзушылықтар туралы ақпаратты жинау және өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдаланады; • бақылау нәтижелері бойынша процестерді жедел түзетуді қамтамасыз етеді; • нәтижелерді құжаттайды және деректерді корпоративтік жүйелерде сақтауды қамтамасыз етеді.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттануын талдау жөніндегі қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау
Дағдылар	1) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; Бағалау критерийлері: • белгіленген стандарттар бойынша қызмет көрсету процестері мен нәтижелерін бағалауды жүзеге асырады;

	• проблемалық аймақтарды анықтау үшін аналитикалық және ЖИ-құралдарын (Power BI, Copilot, CRM-есептер) пайдаланады; • қызметтердің сапасын арттыру бойынша сараптамалық қорытындылар мен ұсыныстар дайындайды; • сараптамалық бағалаулардың объективтілігі мен дәлелділігін қамтамасыз етеді. 2) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: • қызмет көрсету нормативтері мен регламенттерінің сақталуын қадағалайды; • бөлімшелер мен қызметкерлер бөлінісінде сапа көрсеткіштеріне мониторинг жүргізеді; • стандарттарға сәйкестікті талдау үшін BI- және ЖИ-құралдарын қолданады; • сәйкессіздіктер туралы есептерді қалыптастырады және түзету іс-шараларын бастамашылық етеді. 3) көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштеріне және жауаптардың сапасына іріктемелі тексерулерді жоспарлайды және жүргізеді; • қоңыраулар мен чаттар жазбаларын автоматтандырылған талдау үшін цифрлық панельдер мен ЖИ-жүйелерін пайдаланады; • жүйелік қателер мен ауытқулардың себептерін анықтайды; • тексеру нәтижелерін құжаттайды және жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлейді. 4) өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • әдістемелік материалдарды, нұсқаулықтарды және есеп беру нысандарын әзірлейді және жаңартады; • қызметкерлерге қанағаттануды талдау әдістемесі мәселелері бойынша кеңес береді; • әдістемелік құжаттардың қолжетімділігі мен өзектілігін қамтамасыз етеді; • құжаттаманы жаңартуды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 5) сапаны басқару және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: • клиенттердің қанағаттануын бағалаудың кешенді жүйесін қалыптастырады; • сапаны басқару қағидаттарын (ISO, PDCA, Kaizen, Lean) пайдаланады; • клиенттік тәжірибені өлшеу үшін метрикаларды (NPS, CSI, CES) енгізеді;

	• қанағаттануға әсер ететін бизнес-процестерді жақсартуды бастамашылық етеді. 6) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • ішкі бақылау рәсімдерін, чек-парақтарды, бағалау нысандарын әзірлейді; • жүйелік проблемаларды анықтау үшін клиенттердің сауалнамалары мен шағымдарының нәтижелерін талдайды; • үрдістерді анықтау және қанағаттануды болжау үшін ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • қызмет көрсету процестерін және персонал жұмысын оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: • сапаны басқару терминдері мен санаттарын біледі; • оларды стандарттар мен көрсеткіштерді әзірлеу кезінде қолданады; • талдау және есеп беру кезінде ұғымдық аппаратты дұрыс пайдаланады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: • сапа модельдерінің қағидаттары мен деңгейлерін біледі (ISO, EFQM, ITIL және т.б.); • модельдерді ұйымның ішкі процестерімен сәйкестендіреді; • оларды сапаны басқару жүйесін жетілдіру үшін қолданады 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: • сапа көрсеткіштерінің құрылымы мен өзара байланысын түсінеді (жылдамдық, дәлдік, қанағаттану); • клиенттердің мақсаттары мен қажеттіліктерін ескере отырып, көрсеткіштерді қалыптастырады; • оларды қызметтің жұмыс тиімділігін бағалау үшін қолданады 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • сапаны бағалаудың негізгі әдістерін біледі (сауалнамалар, анкеталау, бақылау қоңыраулары, «күпия клиент», KPI талдауы); • қанағаттануды талдау кезінде сандық және сапалық тәсілдерді (CSI, NPS, CES, FCR) қолданады; • нәтижелерді өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (CRM-аналитика, BI-панельдер, Copilot) пайдаланады; • қорытындылар мен түзету ұсыныстарын қалыптастыру үшін деректерді түсіндіреді; • өлшемдердің дұрыстығын, объективтілігін және тұрақтылығын қамтамасыз етеді. 5) клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері:

	• шағымдарды басқару қағидаттарын біледі (тіркеу, талдау, себептерін жою, кері байланыс); • өтініштер мен шағымдарды өңдеудің стандартталған рәсімдерін қолданады; • шағымдардың мазмұнын талдау және қайталанатын проблемаларды анықтау үшін CRM және ЖИ-құралдарын пайдаланады; • уақтылы әрекет етуді және клиентті нәтижелер туралы дұрыс хабардар етуді қамтамасыз етеді; • шағымдарды талдау негізінде қызмет көрсету процестерін жүйелі түрде жақсартуды бастамашылық етеді. 6) байланыс ақпараттық орталықтарында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • сапаны бақылауға арналған БҚ-ны меңгерген (CRM, QA-модульдері, Speech Analytics, LMS); • көрсеткіштерді бақылау үшін аналитикалық панельдерді пайдаланады; • үрдістер мен ауытқуларды анықтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 7) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; Бағалау критерийлері: • нормативтік құжаттарды біледі (ISO, ГОСТ Р, EFQM, ішкі стандарттар); • оларды жергілікті бақылау рәсімдерін әзірлеу кезінде қолданады; • процестердің ұлттық және халықаралық стандарттар талаптарына сәйкестігін қамтамасыз етеді. 8) клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі индекстерді біледі (NPS, CSI, CES, FCR); • есептеу формулаларын дұрыс қолданады және нәтижелерді түсіндіреді; • нәтижелерді процестерді және сапа жоспарларын түзету үшін пайдаланады 9) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту бойынша шараларды бастамашылық етеді 10) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып. Бағалау критерийлері:

	• бақылаудың заманауи әдістерін біледі (операциялық, қорытынды, іріктемелі, автоматтандырылған); • бұзушылықтар туралы ақпаратты жинау және өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдаланады; • бақылау нәтижелері бойынша процестерді жедел түзетуді қамтамасыз етеді; • нәтижелерді құжаттайды және деректерді корпоративтік жүйелерде сақтауды қамтамасыз етеді
Кәсіби міндет (4-дағды)	Қызметкерлер топтары бөлінісінде ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсету процесінің нәтижелілігі мен тиімділігінің сапалық көрсеткіштерін анықтау
Дағдылар	1) көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының тәжірибесін бейімдеу және қолдану; Бағалау критерийлері: • үздік салалық тәжірибелерді (SLA, NPS, FCR, Customer Journey) талдайды және таңдайды; • әдістер мен стандарттарды ұйымның ерекшелігіне бейімдейді; • бақылау және аналитика құралдарын (CRM, BI-панельдер, Copilot, ChatGPT-аналитика) енгізеді; • енгізілген тәжірибелердің қызмет көрсету сапасына әсерін бағалайды; • клиенттік тәжірибені жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлейді. 2) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; Бағалау критерийлері: • бөлімшелер мен қызметкерлердің жұмысына сапа көрсеткіштері бойынша сараптамалық бағалау жүргізеді; • ауытқулардың себептерін және процестерді жақсарту аймақтарын анықтайды; • деректерді талдаудың сандық және сапалық әдістерін қолданады; • қорытындыларды ұсыну үшін ЖИ-аналитиканы және визуализацияны (Power BI, Excel, CRM-дашбордтар) пайдаланады; • практикалық ұсыныстармен сараптамалық қорытындылар дайындайды. 3) бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • қызметкерлер топтары бойынша KPI және SLA орындалуын бағалайды; • тиімділік, жүктеме және қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерінің өзара байланысын талдайды; • үрдістерді, аномалияларды анықтау және нәтижелерді болжау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • процестердің өнімділігі мен сапасын арттыру бойынша қорытындыларды тұжырымдайды; • жұмысты оңтайландыру бойынша аналитикалық есептер мен ұсыныстар дайындайды
Білімдер	1) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері:

	• сапа модельдерінің қағидаттары мен деңгейлерін біледі (ISO, EFQM, ITIL және т.б.); • модельдерді ұйымның ішкі процестерімен сәйкестендіреді; • оларды сапаны басқару жүйесін жетілдіру үшін қолданады 2) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: • сапа көрсеткіштерінің құрылымы мен өзара байланысын түсінеді (жылдамдық, дәлдік, қанағаттану); • клиенттердің мақсаттары мен қажеттіліктерін ескере отырып, көрсеткіштерді қалыптастырады; • оларды қызметтің жұмыс тиімділігін бағалау үшін қолданады 3) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • сапаны бағалаудың негізгі әдістерін біледі (сауалнамалар, анкеталау, бақылау қоңыраулары, «құпия клиент», KPI талдауы); • қанағаттануды талдау кезінде сандық және сапалық тәсілдерді (CSI, NPS, CES, FCR) қолданады; • нәтижелерді өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (CRM-аналитика, BI-панельдер, Copilot) пайдаланады; • қорытындылар мен түзету ұсыныстарын қалыптастыру үшін деректерді түсіндіреді; • өлшемдердің дұрыстығын, объективтілігін және тұрақтылығын қамтамасыз етеді. 4) клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі метрикаларды (NPS, CSI, CES, FCR) және олардың мақсатын біледі; • көрсеткіштерді есептеу мен түсіндірудің дұрыс әдістерін қолданады; • қанағаттану деректерін талдау үшін ЖИ- және BI-құралдарын пайдаланады; • нәтижелерді мақсатты мәндермен және нарық үрдістерімен салыстырады; • талдау қорытындыларын қызмет көрсету стандарттарын және персоналды оқытуды түзету үшін қолданады. 5) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту бойынша шараларды бастамашылық етеді 6) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып;

	Бағалау критерийлері: • бақылаудың заманауи әдістерін біледі (операциялық, қорытынды, іріктемелі, автоматтандырылған); • бұзушылықтар туралы ақпаратты жинау және өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдаланады; • бақылау нәтижелері бойынша процестерді жедел түзетуді қамтамасыз етеді; • нәтижелерді құжаттайды және деректерді корпоративтік жүйелерде сақтауды қамтамасыз етеді
Кәсіби міндет (5-дағды)	Шағымдық өтініштерді өңдеу процесінің жұмыс істеуін үйлестіру және қамтамасыз ету, шағымдардың туындау себептерін анықтау және оларды кейіннен талдау
Дағдылар	1) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: • шағымдарды өңдеу регламенттері мен стандарттарының сақталуын қамтамасыз етеді; • клиенттердің өтініштеріне жауаптардың дұрыстығы мен уақтылылығын тексереді; • белгіленген стандарттарға сәйкестікті талдау үшін BI- және ЖИ-құралдарын (CRM, Copilot, Power BI) пайдаланады; • жүйелік бұзушылықтарды анықтайды және түзету шараларын бастамашылық етеді; • сапа стандарттарының сақталуы бойынша есептілік пен жақсарту жөніндегі ұсыныстарды дайындайды. 2) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу; Бағалау критерийлері: • шағымдарды өңдеу процесін бақылау рәсімдерін жасайды және жаңартады; • өтініштерді қарау сапасын бағалау критерийлері мен көрсеткіштерін анықтайды; • автоматтандырылған бақылау құралдарын (CRM-модульдері, ЖИ-мониторинг жүйелері, чек-парақтар) енгізеді; • бақылау рәсімдерінің ашықтығы мен қайталануын қамтамасыз етеді; • олардың тиімділігін бағалайды және қажет болған жағдайда түзетулер енгізеді. 3) бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • қызметкерлер топтары бойынша KPI және SLA орындалуын бағалайды; • тиімділік, жүктеме және қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерінің өзара байланысын талдайды; • үрдістерді, аномалияларды анықтау және нәтижелерді болжау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • процестердің өнімділігі мен сапасын арттыру бойынша қорытындыларды тұжырымдайды; • жұмысты оңтайландыру бойынша аналитикалық есептер мен ұсыныстар дайындайды

Білім	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: • сапаны басқару терминдері мен санаттарын біледі; • оларды стандарттар мен көрсеткіштерді әзірлеу кезінде қолданады; • талдау мен есеп беру кезінде ұғымдық аппаратты дұрыс қолданады. 2) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • сапаны бағалаудың негізгі әдістерін біледі (сауалнамалар, анкета жүргізу, бақылау қоңыраулары, «құпия клиент», KPI талдауы); • қанағаттанушылықты талдау кезінде сандық және сапалық тәсілдерді (CSI, NPS, CES, FCR) қолданады; • нәтижелерді өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (CRM-аналитика, BI-панельдер, Copilot) пайдаланады; • қорытындылар мен түзету ұсыныстарын қалыптастыру үшін деректерді түсіндіреді; • өлшемдердің дұрыстығын, объективтілігін және тұрақтылығын қамтамасыз етеді. 3) клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • шағымдарды басқару қағидаттарын біледі (тіркеу, талдау, себептерін жою, кері байланыс); • өтініштер мен шағымдарды өңдеудің стандартталған рәсімдерін қолданады; • шағымдардың мазмұнын талдау және қайталанатын мәселелерді анықтау үшін CRM және ЖИ-құралдарды пайдаланады; • уақтылы ден қоюды және клиентті нәтижелер туралы дұрыс хабардар етуді қамтамасыз етеді; • шағымдарды талдау негізінде қызмет көрсету процестерін жүйелі түрде жақсартуды бастамашылық етеді. 4) клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері. Бағалау критерийлері: • негізгі индекстерді біледі (NPS, CSI, CES, FCR); • есептеу формулаларын дұрыс қолданады және нәтижелерді түсіндіреді; • нәтижелерді процестерді және сапа жоспарларын түзету үшін пайдаланады
Кәсіби міндет (дағды 6)	Клиенттерге қызмет көрсету сапасын тексеру негізінде клиенттердің пікірлері мен тілектері, кері байланыс жүйесін қолдау және жетілдіру
Дағдылар	1) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: • клиенттік кері байланысты жинау регламенттері мен рәсімдерінің сақталуын қамтамасыз етеді; • пікірлерді өңдеудің толықтығын, дұрыстығын және уақтылылығын тексереді;

	• клиенттермен өзара әрекеттесу сапасын бақылау үшін BI- және ЖИ-құралдарды (CRM, Power BI, Copilot) қолданады; • стандарттарға сәйкессіздіктерді анықтайды және түзету шараларын әзірлейді; • бақылау нәтижелері және клиенттердің қанағаттану динамикасы бойынша есептер қалыптастырады. 2) сапаны басқару және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: • клиенттердің пікірлерін жинау және талдау жүйесін әзірлейді және жетілдіреді; • клиенттік аналитика құралдарын (NPS, CSI, CES, VOC-платформалар) ұйым процестеріне біріктіреді; • қанағаттанушылықты бақылау үшін ЖИ-аналитиканы және автоматтандырылған панельдерді қолданады; • кері байланысты талдау негізінде жақсартуларды енгізуді бастамашылық етеді; • бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін сапа жүйесінің үздіксіз дамуын қамтамасыз етеді. 3) кері байланысты жинау бойынша бизнес-процестің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • пікірлерді алудың қамтуын, жылдамдығын және толықтығын бағалайды; • заңдылықтар мен жақсарту нүктелерін анықтау үшін кері байланыс нәтижелерін талдайды; • мәтіндік және сандық пікірлерді автоматты талдау үшін ЖИ-құралдарды (ChatGPT Analytics, Copilot, BI-жүйелер) пайдаланады; • процестің тиімсіз кезеңдерін анықтайды және оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлейді; • пікірлермен жұмыс істеудің қызмет көрсету сапасына және клиенттердің қанағаттануына әсерін бағалайды.
Білім	1) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • сапаны бағалаудың негізгі әдістерін біледі (сауалнамалар, анкета жүргізу, бақылау қоңыраулары, «құпия клиент», KPI талдауы); • қанағаттанушылықты талдау кезінде сандық және сапалық тәсілдерді (CSI, NPS, CES, FCR) қолданады; • нәтижелерді өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (CRM-аналитика, BI-панельдер, Copilot) пайдаланады; • қорытындылар мен түзету ұсыныстарын қалыптастыру үшін деректерді түсіндіреді; • өлшемдердің дұрыстығын, объективтілігін және тұрақтылығын қамтамасыз етеді. 2) клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • шағымдарды басқару қағидаттарын біледі (тіркеу, талдау, себептерін жою, кері байланыс);

	• өтініштер мен шағымдарды өңдеудің стандартталған рәсімдерін қолданады; • шағымдардың мазмұнын талдау және қайталанатын мәселелерді анықтау үшін CRM және ЖИ-құралдарды пайдаланады; • уақтылы ден қоюды және клиентті нәтижелер туралы дұрыс хабардар етуді қамтамасыз етеді; • шағымдарды талдау негізінде қызмет көрсету процестерін жүйелі түрде жақсартуды бастамашылық етеді. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттарды, ұлттық және халықаралық стандарттарды; Бағалау критерийлері: • стандарттардың қағидаттары мен талаптарын біледі; • оларды клиенттік пікірлерді жинау және талдау рәсімдерін әзірлеу кезінде қолданады; • ішкі процестердің халықаралық талаптарға сәйкестігін қамтамасыз етеді; • клиенттік тәжірибені бағалау және сапаны басқару бойынша әдістемелік құжаттарда бағдарланады; • стандартталған сапаны бақылаудың үздік тәжірибелерін енгізеді. 4) клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі индекстерді біледі (NPS, CSI, CES, FCR); • есептеу формулаларын дұрыс қолданады және нәтижелерді түсіндіреді; • нәтижелерді процестерді және сапа жоспарларын түзету үшін пайдаланады 5) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып; Бағалау критерийлері: • бақылау әдістері мен нысандарын біледі (сауалнамалар, аудиттер, құпия клиент, автоматты мониторинг); • деректерді талдау үшін бағдарламалық құралдарды (CRM, Speech/Text Analytics, BI-жүйелер) қолданады; • пікірлерді жіктеу және жағымсыз үрдістерді анықтау үшін ЖИ-құралдарды пайдаланады; • ауытқуларды талдау нәтижелері және жақсарту бойынша ұсыныстар бойынша есептілік қалыптастырады; • анықталған мәселелер туралы ақпаратты дұрыс құжаттауды және өңдеуді қамтамасыз етеді.
Кәсіби міндет (дағды 7)	Көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға қатысты ұсыныстарды әзірлеу және енгізу
Дағдылар	1) көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының тәжірибелерін бейімдеу және қолдану; Бағалау критерийлері:

	• үздік салалық тәжірибелерді (SLA, NPS, FCR, Customer Journey) талдайды және таңдайды; • әдістер мен стандарттарды ұйымның ерекшеліктеріне бейімдейді; • бақылау және аналитика құралдарын (CRM, BI-панельдер, Copilot, ChatGPT-аналитика) енгізеді; • енгізілген тәжірибелердің қызмет көрсету сапасына әсерін бағалайды; • клиенттік тәжірибені жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлейді. 2) бизнес-процестердің және қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • қызметкерлер топтары бойынша KPI және SLA орындалуын бағалайды; • тиімділік, жүктеме және қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерінің өзара байланысын талдайды; • трендтерді, аномалияларды анықтау және нәтижелерді болжау үшін ЖИ-құралдарды қолданады; • процестердің өнімділігі мен сапасын арттыру бойынша қорытындылар тұжырымдайды; • жұмысты оңтайландыру бойынша аналитикалық есептер мен ұсыныстар дайындайды
Білім	1) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттарды, ұлттық және халықаралық стандарттарды; Бағалау критерийлері: • стандарттардың қағидаттары мен талаптарын біледі; • оларды клиенттік пікірлерді жинау және талдау рәсімдерін әзірлеу кезінде қолданады; • ішкі процестердің халықаралық талаптарға сәйкестігін қамтамасыз етеді; • клиенттік тәжірибені бағалау және сапаны басқару бойынша әдістемелік құжаттарда бағдарланады; • стандартталған сапаны бақылаудың үздік тәжірибелерін енгізеді. 2) клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі индекстерді біледі (NPS, CSI, CES, FCR); • есептеу формулаларын дұрыс қолданады және нәтижелерді түсіндіреді; • нәтижелерді процестерді және сапа жоспарларын түзету үшін пайдаланады 3) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өндеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып; Бағалау критерийлері: • бақылау әдістері мен нысандарын біледі (сауалнамалар, аудиттер, құпия клиент, автоматты мониторинг);

	• деректерді талдау үшін бағдарламалық құралдарды (CRM, Speech/Text Analytics, BI-жүйелер) қолданады; • пікірлерді жіктеу және жағымсыз үрдістерді анықтау үшін ЖИ-құралдарды пайдаланады; • ауытқуларды талдау нәтижелері және жақсарту бойынша ұсыныстар бойынша есептілік қалыптастырады; • анықталған мәселелер туралы ақпаратты дұрыс құжаттауды және өңдеуді қамтамасыз етеді.
Қосымша еңбек функциясы 2	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Жекелеген топтар деңгейінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, әрбір қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау
Дағдылар	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларының тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының ұйымдастырушылық құрылымына және техникалық инфрақұрылымына бағалау жүргізеді; • қашықтықтан жұмыс істеудегі тар жерлерді және технологиялық тәуекелдерді анықтайды; • процестердің тиімділігін талдау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (CRM-аналитика, Power BI, Copilot) пайдаланады; • техникалық факторлардың қызмет көрсету сапасына және өнімділікке әсерін бағалайды; • жағдайлар мен процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстар тұжырымдайды. 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректерді жинау әдістерін қолдану; Бағалау критерийлері: • деректерді жинау әдістерін (журнал файлдары, мониторинг, сауалнамалар, статистикалық жүктеулер) таңдайды және пайдаланады; • ақпаратты өңдеуді автоматтандыру үшін ЖИ- және BI-құралдарды қолданады; • құпиялылық талаптарын сақтай отырып, деректердің дұрыстығын және толықтығын қамтамасыз етеді; • процестер мен қызметкерлердің тиімділігін талдау үшін деректер базаларын қалыптастырады; • жиналған деректердің дәлдігі мен репрезентативтілігін бағалайды. 3) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибе технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу; Бағалау критерийлері: • заманауи технологиялық шешімдерді (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боттар, сапаны бақылау жүйелері) зерделейді; • үздік тәжірибелердің ұйым жағдайларына қолданылуын талдайды;

	• қашықтықтан жұмыс істеу үшін тиімді цифрлық құралдарды енгізуді бастамашылық етеді; • енгізілген технологиялардың әсерін бағалайды (KPI, SLA, клиенттердің қанағаттануы бойынша); • енгізу нәтижелерін құжаттайды және одан әрі даму жолдарын ұсынады.
Білім	1) психология және персоналды басқару негіздері; Бағалау критерийлері: • мотивацияның, командалық динамиканың және рөлдерді бөлудің қағидаттарын біледі; • Қызметкерлердің өзара әрекеттесу тиімділігін арттыру үшін психология білімін қолданады; • команданың позитивті коммуникациясын және эмоционалды тұрақтылығын қашықтан форматта қолдайды. 2) өзгерістерді басқару негіздері; Бағалау критерийлері: • өзгерістерді енгізудің кезеңдері мен қағидаттарын (ADKAR, Kotter) түсінеді; • персоналдың қарсылығын басқаруға тәсілдерді қолданады; • Жаңа жұмыс форматтарына көшу кезінде процестердің тұрақтылығын қамтамасыз етеді 3) іскерлік әдебінің және кәсіби өзара іс-қимылының негіздері; Бағалау өлшемшарттары: • корпоративтік ортада іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтайды; • цифрлық арналарда коммуникацияның дұрыс нысандарын қолданады; • командадағы өзара әрекеттесудің кәсіби мәдениетін көрсетеді. 4) ақпарат жинау әдістері; Бағалау өлшемдері: • сандық және сапалық әдістерді меңгерген (сауалнамалар, сұхбаттар, мониторинг, деректерді талдау); • әдісті таңдайды, зерттеу мақсатына сәйкес келетін; • нәтижелердің сенімділігін және қайталанғыштығын қамтамасыз етеді. 5) нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеудің принциптері мен ережелері; Бағалау критерийлері: • әдістемелік құжаттардың құрылымын және жүргізу тәртібін біледі; • Регламенттерді рәсімдеуге және өзектендіруге қойылатын талаптарды сақтайды; • процестерді жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу кезінде нормативтік құжаттарды қолданады. 6) процестер регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар; Бағалау критерийлері: • бизнес-процестерін сипаттау тәртібін (BPMN, RACI, SIPOC) біледі; • Регламенттерді әзірлеу кезінде бірыңғай корпоративтік стандарттарды қолданады;

	• регламенттер мен нақты процестер арасындағы үйлесімділікті қамтамасыз етеді. 7) процестерді жетілдіру әдістері; Бағалау өлшемдері: • Оңтайландыруға тәсілдерді біледі (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • оларды өнімділікті және қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін қолданады; • ЖИ-талдауды өсу нүктелерін іздеу және автоматтандыру үшін қолданады. 8) жинақталған ақпараттың сенімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • деректердің дұрыстығын, толықтығын және қайшылықсыздығын тексереді; • статистикалық әдістерді және автоматты тексерулерді қолданады; • Деректерді верификациялау нәтижелерін құжаттайды. 9) қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі және нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығында қолданылатын KPI және SLA жүйесін біледі; • Нәтижелілік және сапа көрсеткіштерін дұрыс түсіндіреді; • оларды топтар мен жеке қызметкерлердің тиімділігін талдау үшін қолданады. 10) процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • Нәтижелілікті өлшеу тәсілдерін біледі (шығындар-нәтиже, өнімділік, ROI); • Сандық және сапалық талдау әдістерін қолданады; • процестердің тиімділігін мониторинг деректері және KPI бойынша бағалайды; • бизнес-процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстар тұжырымдайды
Кәсіби міндет (дағды 2)	Байланыс ақпараттық орталығы топтарының жұмысының тиімділігін арттыру
Дағдылар	1) Жаңа технологиялық шешімдер мен тәсілдерді анықтау және талдау; Бағалау критерийлері: • жүйелі түрде байланыс орталықтары саласындағы инновацияларды және үздік тәжірибелерді зерттейді; • жаңа технологияларды (Омниарна, Сөйлеу/Мәтін аналитикасы, RPA, чат-боттар, ЖИ-ассистенттер) енгізу әлеуетін талдайды; • Ағымдағы инфрақұрылыммен технологиялық үйлесімділікті бағалайды; • Шешімдерді енгізу бойынша негізделген ұсыныстарды дайындайды;

	• жаңалықтарды енгізудің өнімділікке және қызмет көрсету сапасына әсерін болжау қабілетін көрсетеді. 2) қолданыстағы бизнес-процестердің тиімділігін бағалау және оларды оңтайландыру жолдарын ұсыну; Бағалау критерийлері: • KPI, SLA және CRM/BI-жүйелерінің деректерін қолдана отырып, процестерге талдау жүргізеді; • тиімсіз кезеңдерді және қайталанатын функцияларды анықтайды; • Нақты шараларды ұсынады өңдеу уақытын және жүктемені бөлуді оңтайландыру үшін; • процестерді жақсарту әдістерін қолданады (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • ЖИ-аналитиканы (Copilot, Power BI, ChatGPT-Review) өсу нүктелерін анықтау және өзгерістердің тиімділігін болжау үшін қолданады. 3) қызметкерлердің жеке өнімділігін тиімділіктің негізгі көрсеткіштері (KPI) бойынша бағалау; Бағалау критерийлері: • әр қызметкер бойынша KPI талдайды (өңдеу уақыты, FCR, коммуникация сапасы, клиенттердің қанағаттануы); • қолданады автоматтандырылған есепке алу және мониторинг жүйелерін (QA-модульдері, CRM, Workforce Management); • салыстырмалы талдау және динамикалық мониторинг әдістерін қолданады; • Басшылық пен қызметкерлерге арналған есептер мен ұсыныстарды қалыптастырады; • персоналдың тиімділігі мен кәсіби деңгейін арттыру бойынша шаралар ұсынады 4) техникалық инфрақұрылымды жаңғырту бойынша ұсыныстар әзірлеу; Бағалау критерийлері: • пайдаланылатын жабдықтың және БҚ-ның жағдайын талдайды; • өнімділікке және қызмет көрсету сапасына әсер ететін әлсіз тұстарды анықтайды; • Телефония, CRM, BI жүйелерін және аналитикалық құралдарды жаңарту бойынша ұсыныстар қалыптастырады; • жаңғыртудың құнын, мерзімдерін және күтілетін әсерін бағалайды; • Техникалық және қаржылық бөлімшелермен ұсыныстарды келісуді қамтамасыз етеді. 5) заманауи цифрлық және техникалық шешімдерді ескере отырып, жұмыс процестеріне өзгерістерді әзірлеу және енгізу; Бағалау өлшемдері: • жаңартылған өзара әрекеттесу және міндеттерді бөлу схемаларын жобалайды; • цифрландыру құралдарын қолданады (есеп беруді автоматтандыру, CRM мен BI интеграциясы, қолдау чат-боттары);

	• тестілеуді және жұмыс ортасына өзгерістерді енгізуді ұйымдастырады; • енгізу нәтижелерін KPI және қызметкерлердің кері байланысы бойынша талдайды; • табысты шешімдерді құжаттандыруды және таратуды қамтамасыз етеді.
Білім	1) заманауи технологиялар мен платформалар, call-орталықтарда қолданылатын; Бағалау критерийлері: • біледі заманауи жүйелерді (CRM, Workforce Management, Omnichannel-платформалар, Speech Analytics); • автоматтандыру бойынша шешімдерде және ЖИ-құралдарында бағдарлайды (чат-боттар, Copilot, GPT-ассистенттер); • платформаларды интеграциялау қағидаттарын және API жұмысын түсінеді; • Орталық жұмысының тиімділігін арттыру үшін технологиялық білімін қолданады. 2) жинақталған ақпараттың сенімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • деректердің дұрыстығын, толықтығын және қайшылықсыздығын тексереді; • статистикалық әдістерді және автоматты тексерулерді қолданады; • Деректерді тексеру нәтижелерін құжаттайды. 3) сервистік функцияларды автоматтандыру мен цифрландыру тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі тәсілдерді және автоматтандыру құралдарын (RPA, API-интеграциялар, кешенді процестер) біледі; • Өнімділікті арттыру үшін цифрландыру мүмкіндіктерін бағалайды; • қолданады ЖИ-құралдарды және бағдарламалық шешімдерді күнделікті операцияларды жеңілдету үшін; • цифрлық шешімдердің қауіпсіздік талаптарына және регламенттерге сәйкестігін қамтамасыз етеді. 4) процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау өлшемдері: • Нәтижелілікті өлшеу тәсілдерін біледі (шығындар-нәтиже, өнімділік, ROI); • Қолданады сандық және сапалық талдау әдістерін; • мониторинг және KPI деректері бойынша процестердің тиімділігін бағалайды; • бизнес-процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстар тұжырымдайды
Кәсіби міндет (дағды 3)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету саласында міндеттерді шешудің жаңа әдістерін енгізу
Дағдылар	1) мәселелерді шешу үшін жаңа тәсілдер мен құралдарды әзірлеп, ұсыну; Бағалау критерийлері:

	- ағымдағы процестерді талдайды және инновацияларды енгізу нүктелерін анықтайды; - цифрлық шешімдерді қолдану арқылы қызмет көрсетудің жақсартылған әдістерін әзірлейді және ұсынады; - пилоттық жобаларды және жаңа құралдарды тестілеуді бастамашылық етеді; - Бағалайды жаңалықтарды енгізуден әлеуетті әсерді KPI, SLA және клиенттік метрикалар бойынша; - ұсыныстарды құжаттайды және оларды мүдделі бөлімшелермен келіседі. 2) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибенің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу; Бағалау критерийлері: - заманауи технологиялық шешімдерді зерттейді (Омниканал, Сөйлеу аналитикасы, чат-боттар, сапа мониторингі жүйелері); - ұйымның жағдайларына үздік тәжірибелердің қолданылуын талдайды; - қашықтан жұмысқа арналған тиімді цифрлық құралдарды енгізуді бастайды; - енгізілген технологиялардың әсерін бағалайды (KPI, SLA, клиенттердің қанағаттануы бойынша); - енгізу нәтижелерін құжаттайды және одан әрі даму жолдарын ұсынады. 3) әзірленген ұсыныстарды сандық және сапалық көрсеткіштерді пайдалана отырып негіздеу; Бағалау критерийлері: - іріктейді тиісті көрсеткіштерді (өнімділік, сапа, қанағаттанушылық, шығындар тиімділігі); - Қолданады аналитикалық құралдарды (BI-панельдер, CRM-есептер, Copilot, Excel) есептеулер үшін; - басқару шешімдеріне арналған аналитикалық негіздемелерді дайындайды; - деректер, қорытындылар және ұсыныстар арасындағы логикалық өзара байланысты көрсетеді; - Есептік материалдарды көрнекі түсінікті және құрылымдалған түрде қалыптастырады. 4) енгізілген әдістерге мониторинг жүргізу және оларды жетілдіру бойынша ұсыныстар қалыптастыру; Бағалау критерийлері: - инновацияларды енгізу нәтижелерін динамикада қадағалайды (KPI бойынша, қызмет көрсету сапасы бойынша, қызметкерлердің және клиенттердің пікірлері бойынша); - жаңа шешімдердің әлсіз жақтарын анықтайды және оларды жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастырады; - Нәтижелерді талдау үшін BI- және ЖИ-құралдарды (Power BI, ChatGPT Analytics, CRM) қолданады; - деректер негізінде әдістер мен тәсілдерді түзетуді қамтамасыз етеді;

	• Табысты тәжірибелерді масштабтау бойынша ұсыныстары бар қорытынды есептер дайындайды.
Білім	1) өзгерістерді басқару негіздері; Бағалау критерийлері: • өзгерістерді басқарудың негізгі модельдерін (ADKAR, Kotter, PDCA) біледі; • жаңалықтарды енгізу кезеңдерін және персоналдың қарсылығын басқаруды түсінеді; • Білімді инновацияларды тиімді іске асыру және қызметкерлерді бейімдеу үшін қолданады. 2) іскерлік этикет пен кәсіби өзара әрекеттесу негіздері; Бағалау критерийлері: • корпоративтік және іскерлік қарым-қатынас нормаларын ұстанады; • Өзгерістерді талқылау кезінде коммуникацияны дұрыс қалыптастырады; • командада және басшылықпен құрметті және сындарлы өзара әрекеттесуді көрсетеді. 3) жобалық басқару және өзгерістерді енгізу қағидалары; Бағалау критерийлері: • жобалық басқарудың базалық қағидаттарын біледі (Agile, Waterfall, Scrum); • Жобаларды жоспарлау, мониторинг және бағалау құралдарын қолданады; • Өзгерістерді іске асыру кезінде мерзімдердің, бюджеттің және сапаның сақталуын қамтамасыз етеді; • жобалық құжаттаманы және енгізу нәтижелері бойынша есептілікті жүргізеді. 4) клиенттік тәжірибені жинау және талдау әдістері; Бағалау критерийлері: • CX талдау әдістерін біледі (сауалнамалар, NPS, CSI, CES, пікірлер мен өтініштерді талдау); • клиенттің қабылдауын бағалау үшін сандық және сапалық тәсілдерді қолданады; • қолданады BI- және ЖИ-құралдарын (Copilot, Speech/Text Analytics) кері байланысты өңдеу үшін; • жиналған деректер негізінде клиенттік тәжірибені жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастырады.
Кәсіби міндет (дағды 4)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігіне ішкі және сыртқы орта факторларының ықпалын анықтау және бағалау
Дағдылар	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің тиімділігін, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларын талдау; Бағалау критерийлері: • Ұйымдық құрылымның және технологиялық инфрақұрылымның өнімділікке және қызмет көрсету сапасына әсерін бағалайды; • анықтайды ішкі факторларды (жүктеме, қызметкерлердің құзыреттілігі, техникалық дайындық) және сыртқы

	факторларды (клиенттердің сұраныстары, нарықтық үрдістер, нормативтік өзгерістер); • BI- және ЖИ-құралдарын (Power BI, Copilot, CRM-аналитика) процестерді талдау үшін қолданады; • Орта факторларының жұмыс тиімділігіне әсері туралы қорытындылар жасайды; • ұйымдастырушылық және техникалық шарттарды түзету бойынша ұсыныстарды дайындайды. 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректерді жинау әдістерін қолдану; Бағалау критерийлері: • деректерді жинау әдістерін таңдайды және қолданады (лог-файлдар, мониторинг, сауалнамалар, статистикалық деректерді шығару); • ЖИ- және БИ-құралдарын ақпаратты өңдеуді автоматтандыру үшін қолданады; • деректердің дұрыстығын және толықтығын қамтамасыз етеді, құпиялылық талаптарын сақтай отырып; • процестер мен қызметкерлердің тиімділігін талдау үшін деректерлерді қалыптастырады; • жиналған деректердің дәлдігін және өкілдігін бағалайды 3) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибе технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу Бағалау критерийлері: • зерттейді заманауи технологиялық шешімдерді (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боттар, сапа мониторингі жүйелері); • ұйымның жағдайларына үздік тәжірибелердің қолданылуын талдайды; • қашықтан жұмыс істеуге арналған тиімді цифрлық құралдарды енгізуге бастама жасайды; • енгізілген технологиялардың әсерін бағалайды (KPI, SLA, клиенттердің қанағаттануы бойынша); • енгізу нәтижелерін құжаттайды және одан әрі даму жолдарын ұсынады. 4) әзірленген ұсыныстарды қолдана отырып негіздеу сандық және сапалық көрсеткіштердің; Бағалау критерийлері: • өзекті көрсеткіштерді іріктейді (KPI, SLA, қанағаттану индексі, экономикалық тиімділік); • Аналитикалық құралдарды деректерді есептеу және визуализациялау үшін қолданады (Excel, Power BI, Copilot); • анықталған факторлар мен процестердің тиімділігі арасындағы өзара байланысты көрсетеді; • дәлелді деректер негізінде қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды; • аналитикалық есептер дайындайды, ішкі және сыртқы факторлардың әсерін көрсететін.
Білім	1) процестерді жетілдіру әдістері; Бағалау критерийлері:

	• оңтайландыру тәсілдерін біледі (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • оларды өнімділікті және қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін қолданады; • ЖИ-талдауды өсу нүктелерін іздеу және автоматтандыру үшін қолданады. 2) жиналған ақпараттың дәйектілігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • деректердің дұрыстығын, толықтығын және қайшылықсыздығын тексереді; • статистикалық әдістерді және автоматты тексерулерді қолданады; • Деректерді верификациялау нәтижелерін құжаттайды. 3) қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: • біледі KPI, өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту шараларын қолға алады 4) процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері. Бағалау критерийлері: • Нәтижелілікті өлшеу тәсілдерін біледі (шығындар-нәтиже, өнімділік, ROI); • талдаудың сандық және сапалық әдістерін қолданады; • процестердің тиімділігін мониторинг деректері және KPI бойынша бағалайды; • бизнес-процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен жол беріледі
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	
Еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Қызметкерлерге күнделікті міндеттерді қою, жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу
Дағдылар	1) міндеттерді қою және орындалуын бақылау процесінде орындаушылармен коммуникация құру; Бағалау критерийлері:

	• қызметкерлермен түсінікті және құрметті қарым-қатынас орнатады; • міндеттерді қою және қадағалау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (чат-боттар, жоспарлаушылар, хабарландыру жүйелері) пайдаланады; • детальдарды нақтылайды және қойылған міндетті түсінгенін растайды; • орындаушылардың кері байланысын жинайды және өңдейді; • конструктивті диалогты және сенімді жұмыс атмосферасын қолдайды. 2) міндеттерді нақты тұжырымдау; Бағалау критерийлері: • міндеттерді нақты, айқын және екіұштылықсыз тұжырымдайды; • өлшенетін нәтижелерді, мерзімдерді және басымдықтарды көрсетеді; • мақсаттарды қою кезінде SMART, CLEAR, FAST әдістемелерін қолданады; • тұжырымдарды нақтылау және тапсырманың толықтығын бағалау үшін ЖИ-кеңестерін немесе міндеттер генераторларын пайдаланады; • міндеттерді электрондық басқару жүйелерінде (Trello, Planner, Notion және т.б.) тіркейді. 3) міндеттердің орындалуын талдау, қол жеткізілген нәтижелерді бағалау және проблемалық аймақтарды анықтау; Бағалау критерийлері: • міндеттердің орындалу барысын белгіленген көрсеткіштерге сәйкес талдайды; • жоспарлы және нақты нәтижелерді салыстырады; • талдау және деректерді визуализациялау үшін ЖИ-құралдарын (дашбордтар, есептер, автоматтандырылған панельдер) қолданады; • ауытқулардың себептерін анықтайды және жақсарту аймақтарын белгілейді; • жұмысты оңтайландыру бойынша қорытындылар мен ұсыныстар дайындайды. 4) міндеттерді қызметкерлердің құзыреттілігі мен жүктемесін ескере отырып бөлу; Бағалау критерийлері: • қызметкерлердің біліктілігін, тәжірибесін және ағымдағы жүктемесін бағалайды; • міндеттерді оңтайлы бөлу үшін ЖИ-құралдарын және аналитикалық деректерді пайдаланады; • командада біркелкі жүктемені қамтамасыз етеді; • қызметкерлердің жеке ерекшеліктері мен әлеуетін ескереді; • басымдықтар немесе мерзімдер өзгерген кезде бөлуді жедел түрде реттейді. 5) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы әдістерін таңдау және қолдану; Бағалау критерийлері:

	• жанжалды жағдайларды ерте кезеңде таниды және алдын алады; • реттеудің конструктивті әдістерін (келіссөздер, фасилитация, медиативті тәсілдер) қолданады; • эскалацияны болдырмау үшін хат алмасудың тоналдылығы мен эмоционалдық жағдайын талдауға арналған ЖИ-құралдарын пайдаланады; • тараптардың мүдделерін ескеретін шешімдер қабылдайды; жанжалдан кейін позитивті жұмыс климатын қалпына келтіреді.
Білімдер	1) міндеттерді тиімді қою үшін SMART, CLEAR, FAST сияқты әртүрлі әдістемелер; Бағалау критерийлері: • әдістемелердің негізгі қағидаттары мен айырмашылықтарын біледі; • оларды мақсаттар мен KPI тұжырымдау кезінде қолданады; • міндеттерді SMART критерийлеріне сәйкестігін тексеру үшін ЖИ-көмекшілерін пайдаланады; • қызметкерлерді жұмыста осы тәсілдерді қолдануға үйретеді. 2) жұмыс нәтижелерін бағалауға арналған негізгі тиімділік көрсеткіштері; Бағалау критерийлері: • бөлімшенің және ұйымның KPI жүйесін біледі; • тиімділік көрсеткіштерін міндеттер мен жобалардың мақсаттарымен байланыстырады; • нәтижелерді есептеу және визуализациялау үшін ЖИ-аналитикасын пайдаланады; • аналитикалық деректер негізінде мақсаттар мен міндеттерді реттейді. 3) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелері; Бағалау критерийлері: • жазбаша және ауызша іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтайды; • хабарламаларды анық, дұрыс және сыпайы тұжырымдайды; • мәтінді тон мен дұрыстығын (грамматика, эмоционалды бейтараптық) тексеру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • қарым-қатынас стилін аудитория мен коммуникация форматына бейімдейді. 4) құжаттаманы ресімдеудің қойылатын стандарттары; Бағалау критерийлері: • құжаттарды ресімдеудің корпоративтік және салалық стандарттарын біледі; • қызметтік мәтіндердің құрылымына, деректемелеріне және стиліне қойылатын талаптарды сақтайды; • қателерді тексеру, форматтау және есептерді автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; құжаттаманың толықтығын, логикасын және ұқыптылығын қамтамасыз етеді.
Жұмыс тәжірибесіне	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар

қойылатын талаптар	
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына қатысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға рұқсат етілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттық растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растаумен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- ДК CRM-жүйесіне қолжетімділікпен; - болжауға және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 7)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобы жұмысының негізгі көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу
Дағдылар	1) статистикалық деректерді түсіндіру, заңдылықтарды, трендтерді және ауытқуларды анықтау; Бағалау критерийлері: • жинақталған деректерді талдайды, өзара байланыстар мен ауытқуларды анықтайды; • трендтерді тану үшін ЖИ-аналитиканы және визуализацияны (Power BI, Excel, ChatGPT-аналитика, Copilot) пайдаланады; • сенімді статистикалық заңдылықтарға негізделген қорытындылар жасайды; • көрсеткіштерді жақсарту бойынша басшылық үшін ұсыныстарды тұжырымдайды; • басқарушылық шешімдер үшін нәтижелерді түсінікті түрде түсіндіреді 2) әртүрлі дереккөздерден (журналдар, дерекқорлар, сауалнамалар) деректерді жинау, оларды өңдеу және талдауға дайындау; Бағалау критерийлері: • барлық тиісті дереккөздерден деректерді жүйелі жинауды ұйымдастырады; • келіп түсетін деректердің дұрыстығын, толықтығын және сенімділігін тексереді; • жинау мен шоғырландыруды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдар мен скрипттерді (Google Sheets, Power Query, Python-модульдері, Copilot) қолданады; • талдау алдында деректерді қателер мен қайталаулардан тазартады;

	• қайта пайдалану үшін дереккөздер мен деректер құрылымын құжаттайды. 3) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша міндеттердің уақтылы орындалуын және сапасын қадағалау; Бағалау критерийлері: • міндеттердің негізгі параметрлер (мерзімі, сапасы, толықтығы) бойынша орындалуын бақылайды; • көрсеткіштерді нақты уақыт режимінде бақылау үшін CRM-жүйелерін және ЖИ-дашбордтарды пайдаланады; • кешігулер мен сәйкессіздіктердің себептерін анықтайды; • процестерді оңтайландыру бойынша түзету ұсыныстарын дайындайды; • жоспарланған мәндерден ауытқу қауіптері туралы басшылыққа хабарлайды 4) деректерді жинау, өңдеу, талдау және визуализациялау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді (мысалы, Excel, Google Sheets, мамандандырылған аналитикалық құралдар) пайдалану; Бағалау критерийлері: • кестелік және аналитикалық құралдармен (Excel, Google Sheets, Power BI, Data Studio) сенімді жұмыс істейді; • формулаларды, жиынтық кестелерді, сүзгілерді, диаграммаларды және автоматтандыруды қолданады; • деректерді талдау, болжау және визуализациялау үшін ЖИ-функцияларды (Copilot, ChatGPT-плагиндері) пайдаланады; • автоматты есептер мен мониторинг панельдерін баптайды; • визуалды материалдардың дұрыстығын, көрнекілігін және қолжетімділігін қамтамасыз етеді 5) негізгі көрсеткіштер бойынша есептіліктің әртүрлі түрлерін жасау және қолдау; Бағалау критерийлері: • тұрақты және арнайы есептерді (күнделікті, апталық, айлық, жобалар бойынша) қалыптастырады; • корпоративтік үлгілер мен есептілік стандарттарын пайдаланады; • есептерді автоматты жаңарту және форматтау үшін ЖИ-құралдарды қолданады; • ұсынылатын деректердің дәлдігін, уақтылылығын және логикасын қамтамасыз етеді; • басшылық пен әріптестердің қабылдауына ыңғайлы болу үшін нәтижелерді визуализациялайды.
Білімдер	1) CRM-жүйелерінің жұмыс істеу қағидалары және оларды деректерді жинау және талдау үшін пайдалана білу; Бағалау критерийлері: • ұйымда қолданылатын CRM-платформаларының функционалын біледі; • өтініштер мен көрсеткіштерді тіркеу, сүзу және талдау үшін CRM-ді пайдаланады; • міндеттер мен клиенттердің өтініштері бойынша жүктемелер мен есептерді қалыптастырады;

	• мониторинг үшін CRM-нің кіріктірілген аналитикалық модульдерін және ЖИ-панельдерін қолданады; • жүйедегі деректердің дұрыстығын және тұтастығын қамтамасыз етеді. 2) ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • топтың және жеке мамандардың бекітілген KPI-ларын (өңдеу жылдамдығы, жауаптар сапасы, клиенттердің қанағаттануы және т.б.) біледі; • көрсеткіштер динамикасын және олардың мақсатты мәндерге сәйкестігін қадағалайды; • KPI-ға қол жеткізуді бағалау үшін ЖИ-болжау құралдарын пайдаланады; • KPI деректерін бөлімшенің жалпы мақсаттары контекстінде түсіндіреді; • қол жеткізілген нәтижелер бойынша қызметкерлерге кері байланыс береді. 3) статистикалық талдаудың базалық әдістері, мысалы, орташа мәндер, стандартты ауытқулар, трендтер, вариация коэффициенттері сияқты; Бағалау критерийлері: • деректерді өңдеудің негізгі статистикалық әдістерін біледі; • көрсеткіштердің тұрақтылығы мен өзгергіштігін талдау үшін есептеулерді қолданады; • статистикалық талдауды автоматтандыру үшін ЖИ- және аналитикалық құралдарды пайдаланады; • нәтижелерді дұрыс түсіндіреді және ауытқуларды анықтайды; • басқарушылық шешімдерге және процестерді түзетуге қолданылатын қорытындылар жасайды. 4) компанияның дербес ақпаратты қорғауға қатысты ішкі саясаттары; Бағалау критерийлері: • деректерді қорғау бойынша заңнама талаптарын және корпоративтік регламенттерді біледі; • статистикалық ақпаратқа қол жеткізу, оны сақтау және беру ережелерін сақтайды; • деректермен жұмыс істеу кезінде қауіпсіз арналар мен цифрлық құралдарды пайдаланады; • есептілік кезінде дербес деректерді анонимдеуді бақылайды; • құпиялылықты бұзу және ақпараттың ағып кету қауіптерін болдырмайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)

Бейресми білім тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттамалық растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалдық тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Қолданылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 2	Мамандар топтарының жұмысын, мамандар әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және қызмет көрсеткіштеріне қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобының жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізуін бақылауды жүргізу
Біліктер	1) бақылаудың әртүрлі нысандарын қолдана отырып, міндеттердің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау; Бағалау критерийлері: • бақылаудың әртүрлі нысандарын қолданады (жедел, ағымдағы, қорытынды, іріктемелі); • көрсеткіштерді бақылау үшін ЖИ-құралдарын және цифрлық дашбордтарды пайдаланады (Power BI, CRM-аналитика, Copilot, Google Data Studio); • міндеттерді орындау мерзімдерінің сақталуын, дәлдігін және сапасын қадағалайды; • ауытқуларды уақтылы анықтайды және түзету шараларын қабылдайды; • бақылау нәтижелерін құжаттайды және олар туралы басшылыққа хабарлайды. 2) ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпараттық орталығы көрсеткіштерінің қажетті деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: • жоспарлы КРІ және команданың негізгі метрикаларын орындау динамикасын талдайды; • тиімділіктің төмендеу себептерін анықтайды және жақсартудың басым бағыттарын белгілейді; • тенденциялар мен даму сценарийлерін болжау үшін ЖИ-аналитикасын пайдаланады; • объективті деректер негізінде басқарушылық шешімдер қабылдайды; • топтың тұрақты және мақсатты нәтижелерге қол жеткізуін қамтамасыз етеді.

	3) мамандар тобының жұмыс нәтижелілігін арттыру үшін іс-шаралар ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • өнімділікті және қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша іс-шараларды әзірлейді және іске асырады; • мамандар арасында оқытуды, тәлімгерлікті және тәжірибе алмасуды бастамашылық етеді; • іс-шаралардың тиімділігін бағалау үшін цифрлық платформаларды және ЖИ-құралдарын пайдаланады; • енгізілген бастамалардың нәтижелерін талдайды және жақсартулар енгізеді; • қызметкерлердің қатысуын және командалық ынталандыруды қамтамасыз етеді. 4) міндеттерді қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен коммуникацияны құру; Бағалау критерийлері: • міндеттерді нақты, айқын және бөлімшенің мақсаттарына сәйкес тұжырымдайды; • талаптардың және жұмысты бағалау критерийлерінің ашықтығын қамтамасыз етеді; • тұрақты кері байланысты қолдайды, нәтижелерді және жақсарту жолдарын талқылайды; • міндеттер мен коммуникацияларды тіркеу үшін ЖИ-құралдарын қолданады (CRM-түсініктемелер, корпоративтік чаттар, жоспарлаушылар); сенім мен жауапкершілік атмосферасын жасай отырып, көшбасшылық қасиеттерін көрсетеді.
Білімдер	1) тиімділіктің негізгі көрсеткіштері және олардың әртүрлі түрлері (қаржылық, операциялық, персонал бойынша) мен мақсаты; Бағалау критерийлері: • қызметтің әртүрлі деңгейлері үшін KPI жіктемесін және мақсатын біледі; • операциялық, персоналдық және стратегиялық көрсеткіштердің өзара байланысын түсінеді; • нәтижелілікті талдау үшін KPI-ағашын құру қағидаттарын қолданады; • көрсеткіштерді салыстыру және болжау үшін ЖИ-аналитикасын пайдаланады; • KPI-ді бөлімшенің және компанияның мақсаттары контекстінде түсіндіреді. 2) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өз тобы мен бөлімшесі үшін бекітілген KPI мақсатты мәндерін біледі; • нақты нәтижелерді қадағалайды және оларды белгіленген нормалармен салыстырады; • KPI динамикасын визуализациялау үшін цифрлық панельдерді және автоматты есептерді пайдаланады;

	• ауытқулардың себептерін анықтайды және түзету шараларын ұсынады; • басшылық пен команданы көрсеткіштердің орындалу нәтижелері туралы хабардар етеді. 3) мамандардың өнімділігін бақылау және мониторингтеу әдістері; Бағалау критерийлері: • сандық және сапалық бақылау әдістерін біледі (тайм-мониторинг, peer-review, клиенттердің кері байланысы); • өнімділікті талдау үшін CRM-жүйелерін, BI-панельдерін және ЖИ-есептерін пайдаланады; • жеке және топтық нәтижелерді жоспарлы көрсеткіштермен салыстырады; • мақсатқа және жағдайға сәйкес бақылау нысанын таңдайды; • мониторингтің объективтілігін, ашықтығын және әділдігін қамтамасыз етеді.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылғандарға қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғалар жіберілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл), тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу мен сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Байланыс ақпараттық орталығы маманы лауазымына кандидаттарға қойылатын талаптарды анықтау
Біліктіліктер	1) қызмет көрсету ерекшелігін ескере отырып, лауазымның құзыреттілік бейінін жасау; Бағалау критерийлері: • клиенттерге тиімді қызмет көрсету үшін қажетті негізгі кәсіби және жеке құзыреттіліктерді анықтайды; • байланыс орталығы қызметінің ерекшеліктерін (өтініштер түрі, коммуникация арналары, стресс деңгейі) ескереді;

	• кәсіби стандарттарды, салалық анықтамалықтарды және ішкі талаптарды пайдаланады; • құзыреттіліктерді нақтылау және еңбек нарығын талдау үшін ЖИ-құралдарын және HR-талдауды (Copilot, ChatGPT-HR, People Analytics) қолданады; • персоналды іріктеуге, бағалауға және оқытуға жарамды түрде құзыреттілік бейінін қалыптастырады. 2) кәсіби стандарттар мен нормативтік құжаттар негізінде лауазымдық талаптарды әзірлеу; Бағалау критерийлері: • қолданыстағы кәсіби стандарттар мен біліктілік сипаттамаларын зерделейді; • нормативтік талаптарды байланыс орталығының нақты міндеттерімен дұрыс сәйкестендіреді; • корпоративтік үлгілер мен нормаларға сәйкес лауазымдық сипаттаманы ресімдейді; • стандарттарды талдауды автоматтандыру және талаптарды ұйымға бейімдеу үшін ЖИ-көмекшілерін қолданады; • құжаттың заңды және мазмұнды дұрыстығын қамтамасыз етеді. 3) ақпараттың үлкен көлемін өңдеу және заңдылықтарды анықтау; Бағалау критерийлері: • кандидаттар, талаптар, еңбек нарығының үрдістері туралы деректерді жинайды және жүйелейді; • өзара байланыстарды анықтау үшін ЖИ-талдауды және деректерді өңдеу құралдарын (Excel, Power BI, Copilot, ChatGPT-data) пайдаланады; • статистика мен бақылаулар негізінде негізделген қорытындылар жасайды; • мамандардың табыстылығына әсер ететін негізгі факторларды бөліп көрсетеді; • талдау нәтижелерін лауазым бейінін және іріктеу критерийлерін нақтылау үшін қолданады. 4) қызметкерлердің құзыреттіліктеріне, дағдыларына және жеке сипаттамаларына байланыс орталығының қажеттіліктерін бағалау; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының ағымдағы және болжамды міндеттерін талдайды; • құзыреттіліктердің тапшылығын анықтайды және оларды толықтыру бойынша ұсыныстар қалыптастырады; • кадрлық әлеуетті бағалау үшін аттестаттау нәтижелерін, KPI және талдамалық есептерді пайдаланады; • персоналға қажеттілікті модельдеу үшін ЖИ-құралдарын (workforce planning) қолданады; ұйымның мақсаттарына сәйкес персоналды оқыту және іріктеу бойынша ұсыныстар қалыптастырады.
Білімдер	1) байланыс және ақпараттық-анықтамалық орталықтардың жұмыс регламенттерін, қызмет көрсету сапасының стандарттарын; Бағалау критерийлері: • байланыс-орталықтардың жұмысын ұйымдастыру бойынша ішкі және салалық регламенттерді біледі;

	• қызмет көрсету стандарттарында (жауап беру жылдамдығы, ақпараттың дәлдігі, клиенттік тәжірибе) бағдарланады; • бұл білімдерді лауазымдық талаптарды және құзыреттілік бейінін қалыптастыру кезінде қолданады; • регламенттердің әлемдік тәжірибелерге сәйкестігін талдау үшін ЖИ-құралдарын пайдаланады; • персоналды іріктеу және оқыту процесінде сапа стандарттарының сақталуын қамтамасыз етеді. 2) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесін және нысаналы мәндерін; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту бойынша шараларды бастамашылық етеді. 3) ақпараттық қауіпсіздік пен құпиялылықтың базалық қағидаттарын; Бағалау критерийлері: • дербес және корпоративтік деректерді қорғау қағидаттарын біледі; • кадрлық құжаттарды қалыптастыру және сақтау кезінде қауіпсіздік талаптарын қолданады; • кандидаттардың деректерін өңдеу кезінде тек рұқсат етілген цифрлық сервистерді пайдаланады; • әңгімелесулер мен тестілеу кезінде құпиялылықтың сақталуын қамтамасыз етеді; • қызметкерлерді дербес деректермен қауіпсіз жұмыс істеу ережелері туралы хабардар етеді. 4) азаматтарға қызмет көрсету, дербес деректерді қорғау және жеке тұлғалардың өтініштері салаларындағы Қазақстан Республикасы заңнамасының негіздерін; Бағалау критерийлері: • ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы», «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы», «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» заңдарының ережелерін біледі; • оларды мамандарға қойылатын талаптарды және жұмыс регламенттерін әзірлеу кезінде қолданады; • ішкі құжаттардың заңнамалық нормаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді; • ақпаратты өңдеу кезінде клиенттер мен қызметкерлердің құқықтарының сақталуын бақылайды; қолданыстағы нормативтік өзгерістер туралы білімдердің өзектілігін қолдайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған

Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне қатысты немесе сөйлеу қабілеті бұзылған қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға рұқсат етілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-кеңес беру қызметі саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік пен эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтардың тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДҚ; - болжау және талдау үшін бағдарламалық қамтамасыз ету
Еңбек функциясы 3	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобында ақылшылық процесін ұйымдастыру
Іскерліктер	1) байланыс ақпарат орталығында жаңа қызметкерлер үшін бейімделу жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығы қызметінің ерекшелігіне сәйкес бейімделу мақсаттары мен кезеңдерін анықтайды; • жеке және топтық бейімделу жоспарларын әзірлейді; • процесті автоматтандыру және бақылау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (LMS, Copilot, ChatGPT-onboarding, корпоративтік порталдар) пайдаланады; • жаңа қызметкерлерді жұмыс ережелері мен стандарттары туралы уақтылы хабардар етуді қамтамасыз етеді; • бейімделу кезеңінен өту нәтижелерін бақылайды және жоспарларды түзетіп отырады. 2) қызметкерлердің кәсіби дамуының жеке жоспарларын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: • КРІ және кері байланыс негізінде мамандардың күшті және әлсіз жақтарын талдайды; • өсу аймақтарын және даму үшін басым құзыреттіліктерді анықтайды; • нақты мақсаттармен және мерзімдермен жеке даму жоспарларын (IDP) әзірлейді; • оқыту модульдерін, курстарын және ұсыныстарын таңдау үшін ЖИ-құралдарды қолданады; • жоспарлардың іске асырылуын бақылайды және олардың тиімділігін бағалайды.

	3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын байланыс ақпарат орталығының қойылған мақсаттары мен көрсеткіштеріне жетуге ынталандыру; Бағалау критерийлері: • нәтижелерге және қызметкерлердің қатысуына бағытталған мақсаттарды тұжырымдайды; • материалдық емес ынталандыру әдістерін (жария тану, бастамаларды қолдау, команда ішінде дамыту) қолданады; • ынталандыру және тиімділік динамикасын бақылау үшін KPI деректерін және ЖИ-аналитиканы пайдаланады; • оң климатты қолдайтын марапаттауларды және ішкі іс-шараларды ұйымдастырады; • қатысу мен жауапкершіліктің жеке үлгісін көрсетеді. 4) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен бейімделу және оқыту процесінде коммуникацияны құру; Бағалау критерийлері: • жаңа және жұмыс істеп тұрған қызметкерлермен тұрақты кері байланысты қолдайды; • пікірлер мен ұсыныстарды сындарлы және қолдаушы түрде тұжырымдайды; • цифрлық коммуникация арналарын және ЖИ-көмекшілерді (чаттар, корпоративтік боттар, LMS-форумдар) пайдаланады; • коммуникацияда айқындылықты, ізгілікті және дәйектілікті қамтамасыз етеді; сенім атмосферасын қалыптастыруға және командалық өзара әрекеттесуге ықпал етеді.
Білімдер	1) коммуникативтік дағдыларды қалыптастырудың әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: • soft-skills дамытуға арналған заманауи тәсілдерді (белсенді тыңдау, кері байланыс, вербалды емес сигналдар) біледі; • жаттығуларды, кейстерді және рөлдік оқыту әдістерін қолданады; • коммуникацияларды практикалау үшін ЖИ-тренажерлерді және диалог симуляторларын пайдаланады; • қызметкерлердегі коммуникативтік дағдыларды дамытудың тиімділігін бағалайды; • оларды одан әрі жетілдіру бойынша ұсыныстарды қалыптастырады. 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандарды оқытудың әдістері мен нысандары; Бағалау критерийлері: • оқыту форматтарын (кіріспе, тәлімгерлік, онлайн-курстар, shadowing, коучинг) біледі; • мақсаттарға және дайындық деңгейіне байланысты оқытудың оңтайлы нысандарын таңдайды; • оқытуды ұйымдастыру және бақылау үшін LMS-платформаларын және ЖИ-құралдарды пайдаланады;

	- оқыту нәтижелерін KPI, тесттер және кері байланыс бойынша бағалайды; - тиімділікті талдау қорытындылары бойынша оқыту бағдарламасын түзетіп отырады. 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын материалдық емес ынталандырудың әдістері мен тәсілдері; Бағалау критерийлері: - материалдық емес ынталандыруға арналған негізгі тәсілдерді (танылу, сенім, даму, қатысу) біледі; - ынталандыру құралдарын таңдауда жеке тәсілді пайдаланады; - қанағаттанушылық аналитикасының және кері байланыстың деректерін қолданады; - моральдық-психологиялық ахуалды жақсарту бойынша бастамаларды енгізеді; - ынталандыру бағдарламаларының нәтижелерін сауалнамалар және ЖИ-талдау арқылы бағалайды. 4) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарынан кері байланыс алудың ішкі ережелері; Бағалау критерийлері: - ұйымдағы кері байланыс жинаудың қағидаттары мен регламенттерін біледі; - бекітілген нысандар мен құралдарды (сауалнамалар, сұхбаттар, корпоративтік чаттар, AI-Feedback-нысандары) қолданады; - кері байланыстың жасырындылығын және объективтілігін қамтамасыз етеді; - алынған деректерді талдайды және түзетуші ұсыныстарды тұжырымдайды; - тәлімгерлік және бейімделу бағдарламаларын жақсарту үшін кері байланыс нәтижелерін пайдаланады
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдар жіберілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы және форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)

Пайдаланылатын жабдықтардың тізбесі	- ДК CRM-жүйесіне қолжетімділікпен; - болжауға және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Клиенттердің ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен сапасына қанағаттанушылығына мониторинг жүргізу, кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызметтің сапасының нысаналы көрсеткіштерін және оны құрайтын процестерді анықтау
Дағдылар	1) анықтамалық қызметтің жұмысына байланысты деректерді жинау, талдау және түсіндіру; Бағалау критерийлері: • деректерді жүйелі түрде жинайды және олардың дұрыстығын тексереді; • ақпаратты өңдеу үшін аналитикалық және ЖИ-құралдарын қолданады; • заңдылықтарды, ауытқу себептерін және өсу аймақтарын анықтайды; • талдау негізінде қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды. 2) анықтамалық қызмет үшін нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) мақсаттарды анықтау, сондай-ақ оларға жету үшін тиісті міндеттерді тұжырымдау; Бағалау критерийлері: • мақсаттарды SMART форматында қояды; • мақсаттардың тиімділік көрсеткіштерімен және ұйым стратегиясымен байланысын қамтамасыз етеді; • оларға жету үшін нақты міндеттерді әзірлейді; • қойылған мақсаттардың қолжетімділігін және өзектілігін бақылайды. 3) нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті және уақытпен шектелген (SMART) метрикаларды әзірлеу; Бағалау критерийлері: • негізгі сандық және сапалық көрсеткіштерді анықтайды; • метрикаларды ұйымның мақсаттарымен және регламенттерімен келіседі; • көрсеткіштерді есептеу үшін аналитикалық құралдарды және BI-жүйелерін қолданады; • процестердегі өзгерістерді ескере отырып, метрикаларды үнемі қайта қарайды. 4) көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеу және қолдану; Бағалау критерийлері: • салалық стандарттарды және сәтті кейстерді талдайды; • қолданылатын әдістерді және қызмет көрсету технологияларын енгізеді; • олардың қызметтер сапасына және команданың тиімділігіне әсерін бағалайды;

	- үздік тәжірибелерді құжаттайды және масштабтайды. 5) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу және ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: - қызмет көрсету стандарттарының сақталуына ішкі тексерулер жүргізеді; - ауытқуларды анықтайды және түзету шараларын тұжырымдайды; - сапа мәселелері бойынша бөлімшелермен өзара іс-қимыл жасайды; - тексеру нәтижелері бойынша сараптамалық қорытындылар мен есептер дайындайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдарды және анықтамаларды; Бағалау критерийлері: - сапаны басқару терминдерін және санаттарын біледі; - оларды стандарттар мен көрсеткіштерді әзірлеу кезінде қолданады; - талдау және есеп беру кезінде ұғымдық аппаратты дұрыс қолданады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдерін; Бағалау критерийлері: - сапа модельдерінің қағидаттарын және деңгейлерін (ISO, EFQM, ITIL және т.б.) біледі; - модельдерді ұйымның ішкі процестерімен сәйкестендіреді; - оларды сапаны басқару жүйесін жетілдіру үшін қолданады. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттарын; Бағалау критерийлері: - сапа көрсеткіштерінің құрылымын және өзара байланысын (жылдамдық, дәлдік, қанағаттанушылық) түсінеді; - клиенттердің мақсаттары мен қажеттіліктерін ескере отырып, көрсеткіштерді қалыптастырады; - оларды қызметтің жұмыс тиімділігін бағалау үшін қолданады. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдерін және бағалау әдістерін; Бағалау критерийлері: - бағалау әдістемелерін (сауалнамалар, құпия клиент, бақылау қоңыраулары, KPI аналитикасы) біледі; - зерттеу мақсаттарына сәйкес келетін әдісті таңдайды; - нәтижелерді түсіндіреді және сапаны жақсарту бойынша ұсыныстарды қалыптастырады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылғандарға қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар тұлғалар жіберілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білім беруді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі

Ақпараттық білім беруді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Клиенттердің ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен сапасы бойынша қанағаттанушылығына мониторинг жүргізуді, кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасауды ұйымдастыру
Кәсіби міндет (дағды 2)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызмет нәтижелерінің және оны құрайтын процестердің сапа мониторингін ұйымдастыру
Біліктер	1) көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • қызмет көрсету стандарттарының сақталуын тексеруді жоспарлайды және жүргізеді; • сапаны іріктемелі және мақсатты бақылауды қолданады; • өтініштер мен қоңырау жазбаларын талдау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (CRM-аналитика, Copilot, Power BI) пайдаланады; • тексеру нәтижелерін құжаттайды және түзету ұсыныстарын қалыптастырады; • сапаны бағалаудың ашықтығы мен объективтілігін қамтамасыз етеді 2) өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • нұсқаулықтарды, әдістемелік ұсынымдарды және регламенттерді әзірлейді және өзектендіреді; • мамандарды өзекті нормативтік базамен және үлгілермен қамтамасыз етеді; • қызметкерлерге сапа стандарттары мен рәсімдері бойынша кеңес береді; • әдістемелік материалдарды жаңартуды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарды қолданады; • белгіленген әдістемелік талаптардың сақталуын бақылайды. 3) сапаны басқару және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: • ұйымның мақсаттарына сәйкес сапаны бақылау және бағалау жүйесін қалыптастырады;

	• үздіксіз жақсарту қағидаттарын (PDCA, Lean, Kaizen) пайдаланады; • процестердің қызмет көрсету сапасына әсерін болжау және бағалау үшін ЖИ-аналитиканы қолданады; • бәсекеге қабілеттіліктің заманауи тәсілдері мен метрикаларын (NPS, CES, CSI) енгізеді; • деректерді талдау негізінде қызмет көрсету процестерін жетілдіруді бастамашылық етеді. 4) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • сапаны ішкі бақылаудың критерийлері мен әдістерін анықтайды; • өнімділік, қателер және сұраныстарды өңдеу уақыты көрсеткіштерін талдайды; • ауытқуларды автоматты талдау үшін BI-құралдарды және ЖИ-жүйелерді пайдаланады; • тиімсіз буындарды анықтайды және жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды; • қорытындылар мен процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстары бар есептер дайындайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: • сапаны басқару терминдері мен санаттарын біледі; • оларды стандарттар мен көрсеткіштерді әзірлеу кезінде қолданады; • талдау және есеп беру кезінде ұғымдық аппаратты дұрыс пайдаланады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: • сапа модельдерінің қағидаттары мен деңгейлерін (ISO, EFQM, ITIL және т.б.) біледі; • модельдерді ұйымның ішкі процестерімен сәйкестендіреді; • оларды сапаны басқару жүйесін жетілдіру үшін қолданады. 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: • сапа көрсеткіштерінің құрылымы мен өзара байланысын (жылдамдық, дәлдік, қанағаттанушылық) түсінеді; • клиенттердің мақсаттары мен қажеттіліктерін ескере отырып, көрсеткіштерді қалыптастырады; • оларды қызметтің жұмыс тиімділігін бағалау үшін қолданады. 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері, клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • бағалау әдістерін (сауалнамалар, құпия клиент, аудиттер, пікірлерді талдау) біледі; • шағымдармен жұмыс істеу тәсілдерін қолданады - тіркеу, талдау, түзету шаралары;

	• өтініштерді талдау және жіктеу үшін цифрлық және ЖИ-жүйелерді пайдаланады. 5) байланыс ақпараттық орталықтарында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • сапа мониторингіне арналған БҚ-ны (CRM, QA-модульдері, Speech Analytics, LMS) меңгерген; • көрсеткіштерді бақылау үшін аналитикалық панельдерді пайдаланады; • тенденциялар мен ауытқуларды анықтау үшін ЖИ-құралдарды қолданады. 6) негізгі әдістемелік құжаттар, клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттар; Бағалау критерийлері: • нормативтік құжаттарды (ISO, ГОСТ Р, EFQM, ішкі стандарттар) біледі; • оларды бақылаудың жергілікті рәсімдерін әзірлеу кезінде қолданады; • процестердің ұлттық және халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкестігін қамтамасыз етеді. 7) клиенттердің қанағаттанушылық көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі индекстерді (NPS, CSI, CES, FCR) біледі; • есептеу формулаларын дұрыс қолданады және нәтижелерді түсіндіреді; • нәтижелерді процестерді және сапа жоспарларын түзету үшін пайдаланады. 8) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту бойынша шараларды бастамашылық етеді. 9) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін қолдану практикасы, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып; Бағалау критерийлері: • бақылаудың заманауи әдістерін (операциялық, қорытынды, іріктемелі, автоматтандырылған) біледі; • бұзушылықтар туралы ақпаратты жинау және өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды пайдаланады; • бақылау нәтижелері бойынша процестерді жедел түзетуді қамтамасыз етеді; • нәтижелерді құжаттайды және деректердің корпоративтік жүйелерде сақталуын қамтамасыз етеді.

Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл расталған жұмыс тәжірибесімен
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына байланысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар (салаға байланысты) тұлғалар жіберілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл), тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған ақпараттық білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімділігі бар ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен сапасы бойынша клиенттердің қанағаттанушылығына мониторинг жүргізуді ұйымдастыру, кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау
Кәсіби міндет (дағды 3)	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау жөніндегі қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау
Біліктер	1) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; Бағалау критерийлері: • белгіленген стандарттар бойынша қызмет көрсету процестері мен нәтижелерін бағалайды; • проблемалық аймақтарды анықтау үшін аналитикалық және ЖИ-құралдарын (Power BI, Copilot, CRM-есептер) пайдаланады; • қызметтердің сапасын арттыру бойынша сараптамалық қорытындылар мен ұсыныстар дайындайды; • сараптамалық бағалаулардың объективтілігі мен дәлелділігін қамтамасыз етеді. 2) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: • қызмет көрсету нормативтері мен регламенттерінің сақталуын қадағалайды; • бөлімшелер мен қызметкерлер бөлінісінде сапа көрсеткіштеріне мониторинг жүргізеді; • стандарттарға сәйкестікті талдау үшін BI- және ЖИ-құралдарын қолданады;

	• сәйкессіздіктер туралы есептер қалыптастырады және түзету іс-шараларын бастамашылық етеді. 3) көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: • клиенттердің өтініштеріне және жауаптардың сапасына іріктемелі тексерулерді жоспарлайды және жүргізеді; • қоңыраулар мен чаттар жазбаларын автоматтандырылған талдау үшін цифрлық панельдер мен ЖИ-жүйелерін пайдаланады; • жүйелік қателер мен ауытқулардың себептерін анықтайды; • тексеру нәтижелерін құжаттандырады және жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлейді. 4) өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • әдістемелік материалдарды, нұсқаулықтарды және есеп беру нысандарын әзірлейді және жаңартады; • қызметкерлерге қанағаттанушылықты талдау әдістемесі мәселелері бойынша кеңес береді; • әдістемелік құжаттардың қолжетімділігі мен өзектілігін қамтамасыз етеді; • құжаттаманы жаңартуды автоматтандыру үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 5) сапаны басқару және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; Бағалау критерийлері: • клиенттердің қанағаттанушылығын бағалаудың кешенді жүйесін қалыптастырады; • сапаны басқару қағидаттарын (ISO, PDCA, Kaizen, Lean) пайдаланады; • клиенттік тәжірибені өлшеу үшін метрикаларды (NPS, CSI, CES) енгізеді; • қанағаттанушылыққа әсер ететін бизнес-процестерді жақсартуды бастамашылық етеді. 6) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • ішкі бақылау рәсімдерін, чек-парақтарды, бағалау нысандарын әзірлейді; • жүйелік проблемаларды анықтау үшін клиенттердің сауалнамалары мен шағымдарының нәтижелерін талдайды; • үрдістерді анықтау және қанағаттанушылықты болжау үшін ЖИ-аналитикасын пайдаланады; • қызмет көрсету процестерін және персонал жұмысын оңтайландыру бойынша ұсыныстар тұжырымдайды.
Білімдер	1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; Бағалау критерийлері: • сапаны басқару терминдері мен санаттарын біледі;

	• оларды стандарттар мен көрсеткіштерді әзірлеу кезінде қолданады; • талдау және есеп беру кезінде ұғымдық аппаратты дұрыс пайдаланады. 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: • сапа модельдерінің қағидаттары мен деңгейлерін (ISO, EFQM, ITIL және т.б.) біледі; • модельдерді ұйымның ішкі процестерімен сәйкестендіреді; • оларды сапаны басқару жүйесін жетілдіру үшін қолданады 3) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: • сапа көрсеткіштерінің құрылымы мен өзара байланысын (жылдамдық, дәлдік, қанағаттанушылық) түсінеді; • клиенттердің мақсаттары мен қажеттіліктерін ескере отырып көрсеткіштерді қалыптастырады; • оларды қызмет жұмысының тиімділігін бағалау үшін қолданады 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • сапаны бағалаудың негізгі әдістерін (сауалнамалар, анкеталау, бақылау қоңыраулары, «құпия клиент», KPI талдауы) біледі; • қанағаттанушылықты талдау кезінде сандық және сапалық тәсілдерді (CSI, NPS, CES, FCR) қолданады; • нәтижелерді өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (CRM-аналитика, BI-панельдер, Copilot) пайдаланады; • қорытындылар мен түзету ұсыныстарын қалыптастыру үшін деректерді түсіндіреді; • өлшемдердің дұрыстығын, объективтілігін және тұрақтылығын қамтамасыз етеді. 5) клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • шағымдарды басқару қағидаттарын (тіркеу, талдау, себептерін жою, кері байланыс) біледі; • өтініштер мен шағымдарды өңдеудің стандартталған рәсімдерін қолданады; • шағымдардың мазмұнын талдау және қайталанатын проблемаларды анықтау үшін CRM және ЖИ-құралдарын пайдаланады; • уақтылы ден қоюды және клиентті нәтижелер туралы дұрыс хабардар етуді қамтамасыз етеді; • шағымдарды талдау негізінде қызмет көрсету процестерін жүйелі түрде жақсартуды бастамашылық етеді. 6) байланыс ақпараттық орталықтарында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: • сапа мониторингіне арналған БҚ-ны (CRM, QA-модульдері, Speech Analytics, LMS) меңгерген;

	• көрсеткіштерді қадағалау үшін аналитикалық панельдерді пайдаланады; • үрдістер мен ауытқуларды анықтау үшін ЖИ-құралдарын қолданады. 7) клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттарды, ұлттық және халықаралық стандарттарды; Бағалау критерийлері: • нормативтік құжаттарды (ISO, ГОСТ Р, EFQM, ішкі стандарттар) біледі; • оларды бақылаудың жергілікті рәсімдерін әзірлеу кезінде қолданады; • процестердің ұлттық және халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкестігін қамтамасыз етеді. 8) клиенттердің қанағаттанушылық көрсеткіштерін және оларды есептеу тәсілдерін; Бағалау критерийлері: • негізгі индекстерді (NPS, CSI, CES, FCR) біледі; • есептеу формулаларын дұрыс қолданады және нәтижелерді түсіндіреді; • нәтижелерді процестерді және сапа жоспарларын түзету үшін пайдаланады 9) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндерін; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту жөніндегі шараларды бастамашылық етеді 10) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, тәсілдерін және рәсімдерін қолдану практикасын, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып. Бағалау критерийлері: • бақылаудың заманауи әдістерін (операциялық, қорытынды, іріктемелі, автоматтандырылған) біледі; • бұзушылықтар туралы ақпаратты жинау және өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдаланады; • бақылау нәтижелері бойынша процестерді жедел түзетуді қамтамасыз етеді; • нәтижелерді құжаттандырады және деректерді корпоративтік жүйелерде сақтауды қамтамасыз етеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне қатысты қарсы көрсетілімдері немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар тұлғаларға рұқсат етілмейді (салаға байланысты)

Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Формальды емес білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесі (сертификаттар, кәсіби өтіл) расталған, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған формальды емес білімнің болуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылық тесті, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- ДК CRM-жүйесіне қолжетімділікпен; - болжауға және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 1	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсетудің қолжетімділігі мен сапасы бойынша клиенттердің қанағаттанушылығына мониторинг жүргізу, кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау
Кәсіби міндет (дағды 4)	Қызметкерлер топтары бөлінісінде ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету процесінің нәтижелілігі мен тиімділігінің сапалық көрсеткіштерін анықтау
Дағдылар	1) көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының тәжірибелерін бейімдеу және қолдану; Бағалау критерийлері: • үздік салалық тәжірибелерді (SLA, NPS, FCR, Customer Journey) талдайды және таңдайды; • әдістер мен стандарттарды ұйымның ерекшелігіне қарай бейімдейді; • бақылау және талдау құралдарын (CRM, BI-панельдер, Copilot, ChatGPT-талдау) енгізеді; • енгізілген тәжірибелердің қызмет көрсету сапасына әсерін бағалайды; • клиент тәжірибесін жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлейді. 2) өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; Бағалау критерийлері: • бөлімшелер мен қызметкерлердің жұмысына сапа көрсеткіштері бойынша сараптамалық бағалау жүргізеді; • ауытқулардың себептерін және процестерді жақсарту аймақтарын анықтайды; • деректерді талдаудың сандық және сапалық әдістерін қолданады; • қорытындыларды ұсыну үшін ЖИ-талдауды және визуализацияны (Power BI, Excel, CRM-дашбордтар) қолданады; • практикалық ұсыныстармен сараптамалық қорытындылар дайындайды. 3) бизнес-процестердің тиімділігін және қызметкерлердің қызметін талдау;

	Бағалау критерийлері: • қызметкерлер топтары бойынша KPI және SLA орындалуын бағалайды; • тиімділік, жүктеме және қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерінің өзара байланысын талдайды; • трендтерді, аномалияларды анықтау және нәтижелерді болжау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; • өнімділікті және процестердің сапасын арттыру бойынша қорытындылар жасайды; • талдамалық есептер мен жұмысты оңтайландыру бойынша ұсыныстар дайындайды
Білімдер	1) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; Бағалау критерийлері: • сапа модельдерінің (ISO, EFQM, ITIL және т.б.) қағидаттары мен деңгейлерін біледі; • модельдерді ұйымның ішкі процестерімен сәйкестендіреді; • оларды сапаны басқару жүйесін жетілдіру үшін қолданады 2) клиенттерге қызмет көрсету сапасы көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; Бағалау критерийлері: • сапа көрсеткіштерінің (жылдамдық, дәлдік, қанағаттанушылық) құрылымы мен өзара байланысын түсінеді; • клиенттердің мақсаттары мен қажеттіліктерін ескере отырып, көрсеткіштерді қалыптастырады; • оларды қызмет жұмысының тиімділігін бағалау үшін қолданады 3) қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері мен бағалау тәсілдері; Бағалау критерийлері: • сапаны бағалаудың негізгі әдістерін (сауалнамалар, анкета жүргізу, бақылау қоңыраулары, «құпия клиент», KPI талдауы) біледі; • қанағаттанушылықты талдау кезінде сандық және сапалық тәсілдерді (CSI, NPS, CES, FCR) қолданады; • нәтижелерді өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (CRM-талдау, BI-панельдер, Copilot) қолданады; • қорытындылар мен түзету ұсыныстарын қалыптастыру үшін деректерді түсіндіреді; • өлшемдердің дұрыстығын, объективтілігін және тұрақтылығын қамтамасыз етеді. 4) клиенттердің қанағаттанушылық көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; Бағалау критерийлері: • негізгі метрикаларды (NPS, CSI, CES, FCR) және олардың мақсатын біледі; • көрсеткіштерді есептеу мен түсіндірудің дұрыс әдістерін қолданады; • қанағаттанушылық деректерін талдау үшін ЖИ- және BI-құралдарын қолданады; • нәтижелерді мақсатты мәндермен және нарық тенденцияларымен салыстырады;

	• талдау қорытындыларын қызмет көрсету стандарттарын және персоналды оқытуды түзету үшін қолданады. 5) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділік пен сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту бойынша шараларды бастамашылық етеді 6) көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, жолдарын және рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалана отырып; Бағалау критерийлері: • бақылаудың заманауи әдістерін (операциялық, қорытынды, іріктемелі, автоматтандырылған) біледі; • бұзушылықтар туралы ақпаратты жинау және өңдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын қолданады; • бақылау нәтижелері бойынша процестерді жедел түзетуді қамтамасыз етеді; • нәтижелерді құжаттайды және деректердің корпоративтік жүйелерде сақталуын қамтамасыз етеді
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс өтілі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Пайдаланылатын жабдықтар тізбесі	- CRM-жүйесіне қолжетімді ДК; - болжау және талдауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
Қосымша еңбек функциясы 2	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу
Кәсіби міндет (дағды 1)	Жекелеген топтар деңгейінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, әр қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау

Дағдылар	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларының тиімділігін талдау; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығының ұйымдастырушылық құрылымы мен техникалық инфрақұрылымына бағалау жүргізеді; • қашықтықтан жұмыс істеудегі осал тұстар мен технологиялық тәуекелдерді анықтайды; • процестердің тиімділігін талдау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарды (CRM-аналитика, Power BI, Copilot) пайдаланады; • техникалық факторлардың қызмет көрсету сапасы мен өнімділігіне әсерін бағалайды; • жағдайлар мен процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстар тұжырымдайды. 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректерді жинау әдістерін қолдану; Бағалау критерийлері: • деректерді жинау әдістерін тандайды және пайдаланады (журнал файлдары, мониторинг, сауалнамалар, статистикалық жүктеулер); • ақпаратты өңдеуді автоматтандыру үшін ЖИ- және BI-құралдарын қолданады; • құпиялылық талаптарын сақтай отырып, деректердің дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етеді; • процестер мен қызметкерлердің тиімділігін талдау үшін деректер базасын қалыптастырады; • жиналған деректердің дәлдігі мен репрезентативтілігін бағалайды. 3) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибенің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу; Бағалау критерийлері: • заманауи технологиялық шешімдерді зерттейді (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боттар, сапаны бақылау жүйелері); • үздік тәжірибелердің ұйым жағдайларына қолданылуын талдайды; • қашықтықтан жұмыс істеу үшін тиімді цифрлық құралдарды енгізуге бастама жасайды; • енгізілген технологиялардың әсерін бағалайды (KPI, SLA, клиенттердің қанағаттануы бойынша); • енгізу нәтижелерін құжаттайды және одан әрі дамыту жолдарын ұсынады.
Білімдер	1) психология және персоналды басқару негіздері; Бағалау критерийлері: • мотивация, командалық динамика және рөлдерді бөлу қағидаттарын біледі; • қызметкерлердің өзара әрекеттесу тиімділігін арттыру үшін психология білімін қолданады; • қашықтықтан жұмыс істеу форматында команданың позитивті қарым-қатынасы мен эмоционалды тұрақтылығын қолдайды.

	2) өзгерістерді басқару негіздері; Бағалау критерийлері: • өзгерістерді енгізу кезеңдері мен қағидаттарын түсінеді (ADKAR, Kotter); • персоналдың қарсылығын басқару тәсілдерін қолданады; • жұмыстың жаңа форматтарына көшкен кезде процестердің тұрақтылығын қамтамасыз етеді. 3) іскерлік этикет және кәсіби өзара әрекеттесу негіздері; Бағалау критерийлері: • корпоративтік ортада іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтайды; • цифрлық арналарда қарым-қатынастың дұрыс нысандарын пайдаланады; • командадағы өзара әрекеттесудің кәсіби мәдениетін көрсетеді. 4) ақпарат жинау әдістері; Бағалау критерийлері: • сандық және сапалық әдістерді (сауалнамалар, сұхбаттар, мониторинг, деректерді талдау) меңгерген; • зерттеу мақсатына сәйкес әдісті таңдайды; • нәтижелердің дұрыстығы мен қайталануын қамтамасыз етеді. 5) нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу қағидаттары мен ережелері; Бағалау критерийлері: • әдістемелік құжаттарды жүргізу құрылымы мен тәртібін біледі; • регламенттерді ресімдеу және өзектендіру талаптарын сақтайды; • процестерді жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу кезінде нормативтік құжаттарды пайдаланады. 6) процестер регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар; Бағалау критерийлері: • бизнес-процестерді сипаттау тәртібін біледі (BPMN, RACI, SIPOC); • регламенттерді әзірлеу кезінде бірыңғай корпоративтік стандарттарды қолданады; • регламенттер мен нақты процестер арасындағы келісімді қамтамасыз етеді. 7) процестерді жетілдіру әдістері; Бағалау критерийлері: • оңтайландыру тәсілдерін біледі (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • оларды өнімділікті және қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін қолданады; • өсу нүктелерін іздеу және автоматтандыру үшін ЖИ-аналитиканы пайдаланады. 8) жиналған ақпараттың дұрыстығын бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • деректердің дұрыстығын, толықтығын және қайшылықсыздығын тексереді; • статистикалық әдістерді және автоматты тексерулерді пайдаланады;

	• деректерді тексеру нәтижелерін құжаттайды. 9) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • байланыс орталығында қолданылатын KPI және SLA жүйесін біледі; • нәтижелілік пен сапа көрсеткіштерін дұрыс түсіндіреді; • оларды топтар мен жеке қызметкерлердің тиімділігін талдау үшін пайдаланады. 10) процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • нәтижелілікті өлшеу тәсілдерін біледі (шығындар-нәтиже, өнімділік, ROI); • сандық және сапалық талдау әдістерін қолданады; • мониторинг және KPI деректері бойынша процестердің тиімділігін бағалайды; • бизнес-процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстар тұжырымдайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына байланысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамалық растайтын бейресми білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесінің расталуына жол беріледі
Информалды білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл) растайтын информалды білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесінің расталуына жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
Қосымша еңбек функциясы 2	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу
Кәсіби міндет (дағды 4)	Ішкі және сыртқы орта факторларының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігіне әсерін анықтау және бағалау
Іскерліктер	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің тиімділігін, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларын талдау; Бағалау критерийлері:

	• ұйымдастырушылық құрылымның және технологиялық инфрақұрылымның қызмет көрсету өнімділігі мен сапасына әсерін бағалайды; • ішкі факторларды (жүктеме, қызметкерлердің құзыреттілігі, техникалық дайындық) және сыртқы факторларды (клиенттердің сұраныстары, нарық тенденциялары, нормативтік өзгерістер) анықтайды; • процестерді талдау үшін BI- және ЖИ-құралдарын (Power BI, Copilot, CRM-аналитика) пайдаланады; • орта факторларының жұмыс тиімділігіне әсері туралы қорытындылар жасайды; • ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларды түзету бойынша ұсыныстар дайындайды. 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректерді жинау әдістерін қолдану; Бағалау критерийлері: • деректерді жинау әдістерін (журнал файлдары, мониторинг, сауалнамалар, статистикалық жүктеулер) таңдайды және пайдаланады; • ақпаратты өңдеуді автоматтандыру үшін ЖИ- және BI-құралдарын қолданады; • құпиялылық талаптарын сақтай отырып, деректердің дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етеді; • процестер мен қызметкерлердің тиімділігін талдау үшін деректер базасын қалыптастырады; • жиналған деректердің дәлдігі мен репрезентативтілігін бағалайды 3) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибе технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу Бағалау критерийлері: • заманауи технологиялық шешімдерді (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боттар, сапаны бақылау жүйелері) зерттейді; • үздік тәжірибелердің ұйым жағдайларына қолданылуын талдайды; • қашықтықтан жұмыс істеу үшін тиімді цифрлық құралдарды енгізуге бастама жасайды; • енгізілген технологиялардың әсерін бағалайды (KPI, SLA, клиенттердің қанағаттануы бойынша); • енгізу нәтижелерін құжаттайды және одан әрі дамыту жолдарын ұсынады. 4) әзірленген ұсыныстарды пайдалана отырып негіздеу сандық және сапалық көрсеткіштерді; Бағалау критерийлері: • тиісті көрсеткіштерді (KPI, SLA, қанағаттану индексі, экономикалық әсер) таңдайды; • деректерді есептеу және визуализациялау үшін аналитикалық құралдарды (Excel, Power BI, Copilot) қолданады; • анықталған факторлар мен процестердің тиімділігі арасындағы өзара байланысты көрсетеді;

	• дәлелді деректер негізінде қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдайды; • ішкі және сыртқы факторлардың әсерін көрсететін аналитикалық есептер дайындайды.
Білімдер	1) процестерді жетілдіру әдістері; Бағалау критерийлері: • оңтайландыру тәсілдерін (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC) біледі; • оларды өнімділікті және қызмет көрсету сапасын жақсарту үшін қолданады; • өсу нүктелерін іздеу және автоматтандыру үшін ЖИ-аналитиканы пайдаланады. 2) жиналған ақпараттың дұрыстығын бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: • деректердің дұрыстығын, толықтығын және қайшылықсыздығын тексереді; • статистикалық әдістерді және автоматты тексерулерді пайдаланады; • деректерді тексеру нәтижелерін құжаттайды. 3) ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; Бағалау критерийлері: • өнімділікті және сапаны бағалау үшін қолданылатын KPI-ді біледі; • көрсеткіштерді бөлімшенің мақсаттарымен сәйкестендіреді; • ауытқуларды талдайды және жақсарту жөніндегі шараларға бастама жасайды 4) процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері. Бағалау критерийлері: • нәтижелілікті өлшеу тәсілдерін (шығындар-нәтиже, өнімділік, ROI) біледі; • сандық және сапалық талдау әдістерін қолданады; • мониторинг және KPI деректері бойынша процестердің тиімділігін бағалайды; • бизнес-процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілетіне немесе сөйлеу қабілетінің бұзылуына байланысты қарсы көрсетілімдері бар, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға жол берілмейді (салаға байланысты)
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжатталған растауымен, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, кәсіби өтіл)

	растайтын ақпараттық білімнің болуына, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі расталған жағдайда жол беріледі
Емтиханның құрылымы мен форматы	- теориялық кезең (тестілеу); - практикалық кезең (CRM, БҚ-мен жұмыс, жұмыс жағдайларын модельдеу (өтініштерді талдау, жүктемені бөлу, жанжалды жағдайларды шешу), сондай-ақ әңгімелесу және сұхбат жүргізу); - жеке құзыреттіліктерді бағалау (сұхбат, стресске төзімділік және эмоционалды тұрақтылыққа арналған тест, көшбасшылық және ұйымдастырушылық қабілеттерді бағалау)
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Топ жетекшісі (басқа салаларда мамандандырылған)
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), электрондық форматта тестілеуді өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалар жазылған қағаз бланкін және жауап бланкін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u> КҚ қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің қысқа мерзімді сыни емес төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 49. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде өшіру; 50. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 51. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 52. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 53. В типті бұғаттауды пайдалану; 54. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды қосымша желіге шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 57. NCE;

	58. EU-CE; 59. BU-CE; 60. FCR; 61. C –CE; 62. L-CE; 63. UTZ.																
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	реттілікті орнатуға арналған <u>№ 3 тапсырма.</u> Мақсат / міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің реттілігін орнатыңыз. Жауапты кезеңнің кезектілігіне сәйкес келетін сандар тізбегі түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Қажет болған жағдайда, осы мақсатқа жету үшін қажетті ресурстарды талқылау. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсаттың немесе міндеттің түсініктілігін тексеру.																
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	сәйкестікті орнатуға арналған <u>№ 4 тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен олар жататын Б бағанындағы анықтамалары арасындағы сәйкестікті орнатыңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан – әріп» жұптарының тізбегі түрінде жазыңыз. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Баған А (көрсеткіштер түрлері)</th><th>Баған Б (анықтамасы)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. AR</td><td>А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт</td></tr> <tr> <td>2. Customer satisfaction</td><td>В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы</td></tr> <tr> <td>3. SL</td><td>С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді</td></tr> <tr> <td>4. АНТ</td><td>Д. Белгіленген минут (немесе секунд) ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы</td></tr> <tr> <td>5. ACW</td><td>Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қою (немесе ажырату) батырмасын басқан қоңыраулардың пайызы.</td></tr> <tr> <td>6. Advisor Satisfaction</td><td>Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігінің көрсеткіші</td></tr> <tr> <td>7. NPS</td><td>Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі</td></tr> </tbody> </table>	Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт	2. Customer satisfaction	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді	4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы	5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қою (немесе ажырату) батырмасын басқан қоңыраулардың пайызы.	6. Advisor Satisfaction	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігінің көрсеткіші	7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі
Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)																
1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт																
2. Customer satisfaction	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы																
3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді																
4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) ішінде жауап алған қоңыраулардың пайызы																
5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қою (немесе ажырату) батырмасын басқан қоңыраулардың пайызы.																
6. Advisor Satisfaction	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігінің көрсеткіші																
7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі																
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Еңбек функциясы 1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру; кәсіби міндеттер: Қызметкерлерге күнделікті міндеттерді қою, жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу; Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету																

	бойынша мамандар тобы жұмысының негізгі көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу. Еңбек функциясы 2. Мамандар топтарының жұмысын, мамандар әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және қызмет көрсеткіштеріне қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру, кәсіби міндет: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобының жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізуін бақылауды жүргізу. Еңбек функциясы 3. Байланыс ақпараттық орталығы маманы лауазымына кандидаттарға қойылатын талаптарды анықтау, кәсіби міндет: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобында тәлімгерлік процесін ұйымдастыру. Қосымша еңбек функциясы 1. Клиенттердің ақпараттық-анықтамалық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына қанағаттануын бақылауды ұйымдастыру, кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау, кәсіби міндеттер: Ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсету қызметінің және оны құрайтын процестердің сапасының мақсатты көрсеткіштерін анықтау, Ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсету қызметінің нәтижелерінің және оны құрайтын процестердің сапасын бақылауды ұйымдастыру, Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттануын талдау бойынша қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау, Қызметкерлер топтары бөлінісінде ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсету процесінің нәтижелілігі мен тиімділігінің сапалық көрсеткіштерін анықтау. Қосымша еңбек функциясы 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу, кәсіби міндеттер: Жеке топтар деңгейінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, әр қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау, Ішкі және сыртқы орта факторларының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігіне әсерін анықтау және бағалау.
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкіні және жауап бланкісін алады. Қашықтықтан оқыту нысаны (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы жүзеге асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут).
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>Тапсырма № 1.</u>

	КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің маңызды емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауапты таңдаңыз 49. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде өшіру; 50. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 51. Қысқартылған скриптті пайдалану арқылы АНТ-ны қысқарту; 52. Жағдайды форс-мажор деп танып, ешқандай әрекет жасамау; 53. В типті бұғаттауды қолдану; 54. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-стажерлерді қосымша желіге шығару.
Теориялық тапсырмалардың мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>Тапсырма № 2.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? БАРЛЫҚ дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 57. NCE; 58. EU-CE; 59. BU-CE; 60. FCR; 61. C –CE; 62. L-CE; 63. UTZ.
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Топ жетекшісі (басқа салаларда мамандандырылған)
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • Практикалық сабақтар (жеке және топтық); • Өндірістік жағдайларды модельдеу (кейстер, симуляциялар, рөлдік ойындар); • Нақты мысалдар бойынша KPI және есептік деректерді талдау; • Жеке тапсырмаларды көрсету және қорғау (ауысым жоспарлары, есептер, оқу материалдары); • Орындалған тапсырмалар бойынша бақылау бақылаулары және сұхбаттасулар. Бағалау әдістері: • Практикалық әрекеттердің орындалуын бақылау; • Әзірленген құжаттар мен есептерді тексеру; • Жұмыс нәтижелері бойынша ауызша сұхбат; • Өзін-өзі бағалау және өзара бағалау (peer review); • Теориялық аспектілер бойынша тестілеу
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Қызметкерлерге міндеттер қою және цифрлық құралдарды пайдалана отырып орындалуын бақылау. SMART / CLEAR әдістемелері бойынша міндеттер қою дағдыларын пысықтау, міндеттерді жоспарлау, бақылау және талдау үшін CRM-жүйелерін және корпоративтік платформаларды (мысалы, Bitrix24, Trello, Jira) пайдалану.

	2. Цифрлық және ЖИ-ассистенттерді қолдана отырып, жиналыстар өткізу және операторларды хабардар ету. Жұмыс жиналыстарын дайындау және өткізу, күн тәртібін, хаттамаларды және кеңестерге арналған материалдарды дайындау үшін ЖИ-құралдарын (ChatGPT, Notion AI, Miro AI) пайдалану дағдыларын қалыптастыру. 3. КРІ орындалуын бақылау және ЖИ-аналитиканы қолдана отырып талдамалық есеп жасау. Практикалық жұмыс деректерді визуализациялау және ЖИ-аналитика құралдарын (Power BI, Excel AI, Google Looker Studio) меңгеруге, операторлардың тиімділік көрсеткіштеріндегі ауытқулар мен трендтерді анықтауға бағытталған. 4. ЖИ-оқыту платформаларының қолдауымен жаңа қызметкерлерге тәлімгерлік және бейімдеу. Жаңадан келгендерді бейімдеу және оқыту жоспарын әзірлеу, нұсқаулықтар мен шағын курстарды өткізу үшін оқытушы ЖИ-көмекшілерін (мысалы, ChatGPT негізіндегі платформалар немесе корпоративтік LXP) пайдалану. 5. Клиенттердің өтініштерін талдау және ЖИ-модельдері арқылы қанағаттанбау себептерін анықтау. Өтініштер мен шағымдар мәтіндерін зерделеу, тональді талдаудың машиналық құралдарын (sentiment analysis) қолдану, теріс өтініштердің типтік себептерін анықтау және оларды жою бойынша шаралар әзірлеу. 6. ЖИ-шешімдерін пайдалана отырып, қызмет көрсету процестерін оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлеу. Ағымдағы бизнес-процестерді талдау, жауап беру уақытын қысқарту және жауаптардың дәлдігін арттыру үшін чат-боттарды, дауыстық көмекшілерді және RPA-жүйелерін (Robotic Process Automation) автоматтандыру және енгізу сценарийлерін ұсыну. 7. Клиенттердің сапасы мен қанағаттануын бақылауды ұйымдастыру. Клиенттердің кері байланысын талдауды жүргізу (сауалнамалар, пікірлер, NPS/CSI деректері), қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастыру және тұрақты мониторинг нысандарын әзірлеу. 8. Жүктемені болжау және ауысымдарды жоспарлау үшін ЖИ-құралдарын қолдану. Өтініштердің ең жоғары кезеңдерін болжау, операторлар санын жоспарлау, кестелерді құрастыру және жұмыс кестелерінің тиімділігін арттыру үшін аналитикалық модельдерді пайдалану. 9. Байланыс орталығының білім базасын қалыптастыру және оны ЖИ-технологияларын қолдана отырып өзектендіру. Білім базасының құрылымын құру, контентпен толтыру, ЖИ-көмекшілері арқылы мақалаларды автоматты түрде жаңарту, операторларды ақпаратты іздеуге және пайдалануға оқыту. 10. Қызметкерлердің тиімділігін бағалау және ЖИ-құралдарын қолдана отырып жеке даму жоспарларын қалыптастыру. Операторлардың жеке көрсеткіштерін талдау, өсу аймақтарын анықтау үшін ЖИ-модельдерін қолдану, оқыту және дамыту бойынша жеке ұсыныстар қалыптастыру. 11. Генеративті ЖИ-ді пайдалана отырып, операторларды оқыту және тестілеу сценарийлерін әзірлеу.

	Генеративті модельдер (ChatGPT, Claude, Gemini) негізінде байланыс орталығы операторлары үшін практикалық кейстерді, диалогтық симуляторларды және тесттерді жасау, оқыту нәтижелерін бағалау. 12. ЖИ-аналитика деректері негізінде клиенттік тәжірибені (CX) жетілдіру бойынша ұсыныстар дайындау. Клиенттік жолды талдау құралдарымен жұмыс істеу (customer journey), клиенттердің байланыс орталығымен өзара әрекеттесуін жақсарту бойынша ұсыныстар қалыптастыру.										
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ SMART / CLEAR / FAST әдістемелері бойынша міндеттерді тұжырымдау. ✓ Қызметкерлер бойынша жүктемені жоспарлау және бөлу. ✓ Жиналыстар өткізу, күн тәртібін және хаттаманы дайындау. ✓ KPI және статистикалық көрсеткіштерді талдау. ✓ Есептер жасау және нәтижелерді визуализациялау. ✓ Нұсқаулықтар, бейімдеу және тәлімгерлік жүргізу. ✓ Қызмет көрсету сапасы бойынша түзету шараларын әзірлеу және ұсыну. ✓ Клиенттер мен қызметкерлердің кері байланысын талдау. ✓ Процестердің тиімділігін арттыру әдістерін қолдану. ✓ Жұмыс рәсімдері мен стандарттарын жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлеу.										
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: KPI орындалуын бақылау және ЖИ-аналитиканы қолдана отырып талдамалық есеп жасау. Жұмыстың мақсаты: тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін (KPI) талдау, деректерді визуализациялау құралдарын және ЖИ-аналитиканы (Power BI, Excel AI, Google Looker Studio) трендтерді, аномалияларды анықтау және операторлардың жұмыс нәтижелері бойынша талдамалық есеп дайындау үшін пайдаланудың практикалық дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>Кезең №</th><th>Кезең атауы</th><th>Кезең мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты, мин</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Есепті кезеңдегі операторлардың KPI бойынша бастапқы деректерді алу (мысалы: өңделген өтініштер саны, АНТ, FCR, қанағаттану деңгейі, кестені сақтау). Деректердің дұрыстығы мен</td><td>Бастапқы деректер файлының ұсынылуы, метрикалар сипаттамасының болуы</td><td>20</td></tr></table>	Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин	1	Дайындық	Есепті кезеңдегі операторлардың KPI бойынша бастапқы деректерді алу (мысалы: өңделген өтініштер саны, АНТ, FCR, қанағаттану деңгейі, кестені сақтау). Деректердің дұрыстығы мен	Бастапқы деректер файлының ұсынылуы, метрикалар сипаттамасының болуы	20
Кезең №	Кезең атауы	Кезең мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин							
1	Дайындық	Есепті кезеңдегі операторлардың KPI бойынша бастапқы деректерді алу (мысалы: өңделген өтініштер саны, АНТ, FCR, қанағаттану деңгейі, кестені сақтау). Деректердің дұрыстығы мен	Бастапқы деректер файлының ұсынылуы, метрикалар сипаттамасының болуы	20							

			толықтығын тексеру.		
	2	Аналитик алық	Деректерді Power BI, Excel AI немесе Google Looker Studio-ға жүктеу. Көрсеткіштер арасындағы заңдылықтарды, аномалияларды және корреляцияларды анықтау үшін ЖИ-аналитика құралдарын қолдану.	Деректерді талдаудың дұрыстығы, өңдеу үшін ЖИ-құралдарын қолдану	30
	3	Интерпретациялық	Талдау нәтижелерін интерпретациялау: операторлар жұмысындағы негізгі трендтерді, күшті және проблемалық аймақтарды анықтау. Визуализацияларды дайындау (графиктер, диаграммалар, жылу карталары).	Диаграммалардың болуы, қорытындылардың дұрыстығы, проблемалық аймақтарды анықтау	25
	4	Ұсыныстық	Топ жұмысының тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу: жоспарларды түзету, оқыту, жүктемені қайта бөлу, тапсырмаларды автоматтандыру.	Ұсыныстар кестесі, ЖИ-аналитика деректері бойынша ұсыныстарды негіздеу	15
	5	Презентациялық	Power BI Dashboard, Excel есебі немесе Google Slides презентациясы форматында қорытынды	Дайын есеп, деректерді визуализациялау, дәлелді баяндама	20

		аналитикалық есепті дайындау және ұсыну. Жұмыс нәтижелерін қорғау.		
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 50 минут			
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне салмақ түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау			
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Қызметкерлерге күнделікті міндеттер қою, жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу			
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • жеке және топтық практикалық сабақтар; • жұмыс жағдайларын модельдеу (кейстер, іскерлік ойындар, рөлдік диалогтар); • цифрлық жоспарлаушыларда тапсырмаларды орындау (Trello, Planner, Notion, Asana және т.б.); • міндеттерді қою, тұжырымдарды нақтылау және орындалуын талдау үшін ЖИ-құралдарын (ChatGPT, Notion AI, Microsoft Copilot, Excel AI) пайдалану; • цифрлық шешімдерді көрсетумен жеке практикалық кейстерді дайындау және қорғау. Бағалау әдістері: • міндеттерді қою процесін және орындаушылармен қарым-қатынасты бақылау; • тұжырымдардың сапасын және SMART, CLEAR, FAST әдістемелерін қолданудың дұрыстығын сараптамалық бағалау; • электрондық жазбаларды (дашбордтарды, хабарламаларды, есептерді) талдау; • KPI және корпоративтік стандарттардың теориялық аспектілері бойынша тестілеу.			

Практикалық жұмыстар тізімі	1. Қызметкерлер тобына арналған SMART-міндеттерді әзірлеу және қою. Цифрлық жүйеде міндеттерді тұжырымдау, мерзімдерді, басымдықтарды және табыс критерийлерін анықтау. 2. ЖИ-құралдарын пайдалана отырып, міндеттерді қою және орындалуын талдау. Міндеттердің логикасы мен толықтығын тексеру үшін ChatGPT немесе Copilot-пен жұмыс істеу. 3. Қызметкерлердің құзыреттілігі мен жүктемесін ескере отырып, міндеттерді жоспарлау және бөлу. Жүктемені талдаудың ЖИ-құралдарын қолдана отырып, өнімділік деректерін пайдалану тәжірибесі. 4. Міндеттерді қою кезінде қызметкерлермен қарым-қатынас және кері байланысты жинау. Іскерлік хат алмасуды пысықтау, чат-боттарды, корпоративтік мессенджерлерді және хабарландыру жүйелерін пайдалану. 5. Міндеттердің орындалуын талдау және ЖИ-дашбордындағы ілгерілеуді визуализациялау. Орындау динамикасын визуализациялау және проблемалық аймақтарды анықтау үшін Power BI, Excel AI немесе Notion қолдану. 6. Міндеттерді бөлу кезіндегі жанжалды жағдайларды талдау. Эскалацияларды болдырмау үшін кейстерді модельдеу, медиативтік және ЖИ-хабарламалардың тональділігін талдау құралдарын қолдану.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ міндеттерді қою кезінде қызметкерлермен түсінікті, құрметті және конструктивті қарым-қатынас орнату; ✓ міндеттерді нақты, өлшенетін және айқын тұжырымдау; ✓ мақсаттарды анықтау кезінде SMART, CLEAR, FAST әдістемелерін қолдану; ✓ тұжырымдарды нақтылау үшін ЖИ-құралдарын (чат-боттар, Copilot, міндет генераторлары) пайдалану; ✓ міндеттердің орындалуын талдау, жоспарлы және нақты көрсеткіштерді салыстыру; ✓ орындау нәтижелерін аналитикалық панельдер арқылы визуализациялау; ✓ міндеттерді қызметкерлер арасында құзыреттіліктері мен жүктемесі негізінде бөлу; ✓ жүктемені теңестіру үшін аналитика құралдарын қолдану; ✓ заманауи тәсілдер мен ЖИ-нұсқауларды пайдалана отырып, жанжалды жағдайларды тану және шешу; ✓ іскерлік қарым-қатынас нормаларын және құжаттарды ресімдеудің корпоративтік стандарттарын сақтау.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: ЖИ-құралдарын пайдалана отырып, міндеттерді қою және орындалуын талдау. Жұмыстың мақсаты: нақты және өлшенетін міндеттерді қою, SMART / CLEAR / FAST әдістемелерін қолдану, тұжырымдарды нақтылау,

	орындалуын талдау және нәтижелерді визуализациялау үшін ЖИ-құралдарын пайдалану дағдыларын бағалау				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин
	1	Таныстыру	Бөлімшенің мақсаттарын, негізгі KPI-ларын және міндеттерді қою стандарттарын зерделеу	KPI және SMART бойынша шағын тест	15
	2	Тұжырымдау	Қызметкерлер тобы үшін SMART/CLEAR әдістемесі бойынша 3–5 міндетті әзірлеу	Тұжырымдарды SMART чек-парағы бойынша тексеру	25
	3	ЖИ-көмекші	Міндеттерді ЖИ-ассистент (ChatGPT, Copilot) арқылы тексеру және тұжырымдарды түзету	Нұсқаулар мен түсініктемелер бар скрин-есеп	20
	4	Үлестіруші	Қызметкерлер арасында міндеттерді құзыреттіліктері мен жүктемесін ескере отырып бөлу	Бөлу кестесі және қысқаша негіздеме	20
	5	Аналитикалық	Тапсырмалардың орындалуын талдау, жоспар/факт салыстыру, Excel AI немесе Power BI-да ілгерілеуді визуализациялау	Графиктер мен ауытқуларды талдауға арналған дашборд	25
	6	Рефлексивті	Қорытындыларды талқылау, қателерді анықтау, коммуникацияны жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдау	Ауызша қорғау және өзін-өзі бағалау	15
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS);				

қойылатын талаптар	• мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне салмақ түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобы жұмысының негізгі көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • Excel, Google Sheets, Power BI қолдана отырып, ДК-де практикалық сабақтар; • CRM-жүйелерімен және аналитикалық модульдермен жұмыс істеу (мысалы, Bitrix24, Zoho Desk, Salesforce); • тиімділік көрсеткіштерін талдау бойынша бизнес-жағдайларды симуляциялау; • шағын жоба: интерактивті KPI дашборд-панелін құру; • ЖИ-визуализациясын пайдалана отырып, аналитикалық есепті қорғау. Әдістері: • нақты деректерді талдаумен демонстрация және тренинг; • типтік жағдайларды модельдеу (міндеттерді орындаудың кешігуі, клиенттердің қанағаттануының төмендеуі және т.б.); • трендтерді интерпретациялау үшін ЖИ-құралдарымен (Copilot, ChatGPT-аналитика, Power BI Insights) жұмыс істеу; • визуализация нәтижелерін талқылау және сараптамалық бағалау.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Өртүрлі дереккөздерден деректерді жинау және олардың дұрыстығын тексеру. Операторлардың өтініштері, міндеттері және нәтижелері бойынша іріктеуді қалыптастыру; деректерді тазалау және құрылымды құжаттау. 2. ЖИ-аналитикасын қолдана отырып, операторлар тобының KPI-ын талдау және визуализациялау. Трендтерді, аномалияларды анықтау және басқару шешімдерін дайындау үшін ЖИ-аналитика құралдарын (Power BI, Excel AI, Copilot) пайдалану. 3. Статистикалық деректерді интерпретациялау және ЖИ-аналитикасын қолдана отырып, трендтерді анықтау. Заңдылықтарды, аномалияларды тану және KPI-ды болжау үшін Power BI, Excel AI, Copilot пайдалану. 4. CRM және дашбордтар арқылы операторлар міндеттерінің уақтылы және сапалы орындалуын қадағалау.

	Нақты уақыт режимінде деректерді талдау, тар жерлерді және ауытқуларды анықтау. 5. Аналитикалық есепті құру және KPI-ды интерактивті панельде визуализациялау. Автоматтандырылған есепті, диаграммаларды, графиктерді, жылу карталарын әзірлеу. 6. Статистикалық талдау негізінде басшылыққа арналған ұсыныстарды дайындау. Басқарушылық қорытындылар мен процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау.																				
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ статистикалық деректердің дұрыстығын жүйелеу және тексеру; ✓ деректерді өңдеу және визуализациялау үшін ЖИ-құралдарды және аналитикалық панельдерді қолдану; ✓ көрсеткіштердегі трендтерді, аномалияларды және өзара байланыстарды түсіндіру; ✓ ақпаратты жинау және талдау үшін CRM-жүйелерін қолдану; ✓ KPI бойынша тұрақты есептілікті құру және қолдау; ✓ нәтижелерді түсінікті және көрнекі түрде визуализациялау; ✓ анықталған заңдылықтар негізінде ұсыныстарды дайындау; ✓ ақпаратты өңдеу кезінде жеке деректерді қорғау талаптарын сақтау.																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Операторлар тобының KPI-ын ЖИ-аналитиканы қолдану арқылы талдау және визуализациялау. Жұмыстың мақсаты: трендтерді, аномалияларды анықтау және басқарушылық шешімдерді дайындау үшін ЖИ-аналитика құралдарын (Power BI, Excel AI, Copilot) пайдалана отырып, KPI деректерін жинау, талдау және түсіндіру бойынша практикалық дағдыларды бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыт ы, мин</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Бастапқы деректерді алу (CRM, Excel кестелері, Google Forms-тан жүктеу). Толықтығы мен дұрыстығын тексеру.</td><td>Бастапқы файл, деректерді тексеру тізімі</td><td>20</td></tr><tr><td>2</td><td>Өңдеу</td><td>Деректерді қателерден, қайталанатын жазбалардан тазарту, кестелерді құрылымдау.</td><td>Құрылымның дұрыстығы, формулалардың корректілігі</td><td>20</td></tr><tr><td>3</td><td>Талдау</td><td>Көрсеткіштерді есептеу және визуализациялау, трендтер мен аномалияларды</td><td>Графиктер мен трендтер сипаттамасы бар есеп</td><td>30</td></tr></table>	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыт ы, мин	1	Дайындық	Бастапқы деректерді алу (CRM, Excel кестелері, Google Forms-тан жүктеу). Толықтығы мен дұрыстығын тексеру.	Бастапқы файл, деректерді тексеру тізімі	20	2	Өңдеу	Деректерді қателерден, қайталанатын жазбалардан тазарту, кестелерді құрылымдау.	Құрылымның дұрыстығы, формулалардың корректілігі	20	3	Талдау	Көрсеткіштерді есептеу және визуализациялау, трендтер мен аномалияларды	Графиктер мен трендтер сипаттамасы бар есеп	30
№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыт ы, мин																	
1	Дайындық	Бастапқы деректерді алу (CRM, Excel кестелері, Google Forms-тан жүктеу). Толықтығы мен дұрыстығын тексеру.	Бастапқы файл, деректерді тексеру тізімі	20																	
2	Өңдеу	Деректерді қателерден, қайталанатын жазбалардан тазарту, кестелерді құрылымдау.	Құрылымның дұрыстығы, формулалардың корректілігі	20																	
3	Талдау	Көрсеткіштерді есептеу және визуализациялау, трендтер мен аномалияларды	Графиктер мен трендтер сипаттамасы бар есеп	30																	

			анықтау үшін Power BI, Excel AI, Copilot сияқты ЖИ-құралдарын қолдану.		
	4	Интерпретациялық	Зандылықтарды талдау, ауытқу себептерін анықтау, қорытындылар дайындау.	Қорытындылары бар қысқаша талдау есебі	20
	5	Ұсыныстық	Топ жұмысын оңтайландыру және КРІ тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау.	Ұсыныстар кестесі, дәлелдемелер	15
	6	Презентациялық	Талдау есебін дайындау және қорғау (дашборд, слайдтар, ауызша баяндама).	Визуализацияның толықтығы мен көрнекілігін бағалау	15
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат				
Жабдықты пайдалану, қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	Жабдық және БҚ: • жеке компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің жеке деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобының жоспарлы көрсеткіштерге жетуін бақылауды жүргізу				
Практикалық кезенді өткізу формалары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу формалары: • ДК-дағы практикалық сабақтар (CRM, Power BI, Google Data Studio, Excel AI-мен жұмыс); • кейс-талдау және нақты жағдайларды модельдеу (КРІ ауытқуы, өнімділіктің төмендеуі, операторлардың шамадан тыс жүктелуі); • «КРІ бақылау онлайн-панелі» шағын жобасы; • шешімдерді топтық талқылау және рефлексия;				

	• қорытынды аналитикалық есепті қорғау. Өткізу әдістері: • бақылау формаларын практикалық пысықтау (жедел, ағымдағы, қорытынды); • KPI-дашбордтарды және автоматты есептерді талдау; • KPI өзгерген кезде басқарушылық шешімдерді модельдеу; • болжау үшін ЖИ-аналитиканы (Copilot, ChatGPT, Power BI Insights) қолдану; • бақылау, сараптамалық бағалау, тестілеу.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. ЖИ-дашбордтарды қолдану арқылы жоспарлы көрсеткіштердің орындалуын бақылау. Аналитикалық панельдерді баптау (Power BI, Data Studio), KPI динамикасын талдау. 2. Тапсырмалардың орындалуын ағымдағы және қорытынды бақылауды жүргізу. Тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуы туралы есепті қалыптастыру, ауытқуларды тіркеу. 3. Көрсеткіштердің төмендеу себептерін талдау және түзетуші шешімдер қабылдау. ЖИ-болжауды және сценарийлік талдауды қолдану, басқарушылық қорытындыларды тұжырымдау. 4. Топтың нәтижелілігін арттыру бойынша іс-шараларды әзірлеу және енгізу. Іс-шаралардың қысқаша жоспарын дайындау, олардың тиімділігін цифрлық метрикалар арқылы бағалау. 5. Бақылау нәтижелерін командаға жеткізу және ұсыну. Шағын брифинг өткізу, KPI нәтижелерін талқылау, чат-боттарды және CRM-комментарийлерді пайдалану.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ бақылаудың әртүрлі формаларын қолдану (жедел, ағымдағы, қорытынды, іріктеу); ✓ KPI орындалуын бақылау үшін ЖИ-аналитиканы және дашбордтарды пайдалану; ✓ көрсеткіштер динамикасын талдау және жақсартудың басым бағыттарын анықтау; ✓ деректерге негізделген шешімдер қабылдау; ✓ нәтижелілікті арттыру бойынша іс-шараларды әзірлеу және олардың әсерін бағалау; ✓ командамен ашық және тиімді коммуникацияны құру; ✓ басқарушылық қорытындыларды тұжырымдау және оларды есептерде ұсыну; ✓ корпоративтік стандарттарды және әділ бақылау қағидаттарын сақтау.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: ЖИ-дашбордтарды қолдану арқылы жоспарлы көрсеткіштердің орындалуын бақылау. Жұмыстың мақсаты: ЖИ-аналитика құралдарының (Power BI, Google Data Studio, Excel AI) көмегімен байланыс-орталықтың негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) жинау және визуализациялау, ауытқулар мен трендтерді анықтау, басқарушылық шешімдер үшін

қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау бойынша практикалық дағдыларды бағалау.

Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:

№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин
1	Дайындық	CRM-жүйесінен немесе ішкі дерекқордан (Excel/Google Sheets) бастапқы деректерді алу. Деректердің дұрыстығын, толықтығын және форматын тексеру.	Бастапқы деректер файлының болуы, деректер сапасын тексеру парағы	15
2	Өңдеу	Деректерді қайталанатын жазбалардан және қателерден тазарту, форматтарды біріздендіру, KPI кестесін жасау (жоспар/факт).	Тазартылған деректер кестесі, дұрыс формулалар	20
3	Дашбордты баптау	Деректерді Power BI немесе Google Data Studio-ға импорттау. Визуализацияларды құру: графиктер, диаграммалар, жылу карталары, трендтер.	Дұрыс визуалды элементтермен жұмыс істейтін дашборд	25
4	Аналитикалық	Заңдылықтарды, трендтерді және болжамдарды анықтау үшін кіріктірілген ЖИ-функцияларын (Insights, Copilot, Forecast, Q&A) қолдану.	Анықталған үрдістер туралы есеп, аналитикалық блоктардың скриншоттары	25
5	Түсіндірмелі	Анықталған заңдылықтарды талдау: ауытқулардың себептерін анықтау, қорытындылар мен KPI-ді жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдау.	Ұсыныстары бар қысқаша аналитикалық есеп	20
6	Презентациялық	Қорытынды есепті немесе дашбордты көрсетуді дайындау. Басшылыққа немесе командаға	Визуализациялары бар презентация, дәлелді сөз	15

		қорытындыларды ұсыну.		
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат			
Жабдықты пайдалану, қауіпсіздік техникасы бойынша талаптар	Жабдық және БҚ: • жеке компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің жеке деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау			
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Контактілік ақпараттық орталықтың маманы лауазымына кандидаттарға қойылатын талаптарды анықтау			
Практикалық кезеңді өткізу формалары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу формалары: • практикалық жеке және топтық сабақтар; • кәсіби стандарттармен және нормативтік құжаттармен жұмыс; • еңбек нарығы мен құзыреттіліктерді талдау үшін ЖИ-көмекшілерді (Copilot, ChatGPT-HR, People Analytics) қолдану; • персоналды іріктеу жағдайларын модельдеу («идеалды кандидат портреті» кейстері); • нәтижелерді қорғау - құзыреттіліктер профилі мен лауазым сипаттамасының презентациясы. Өткізу әдістері: • бөлімшенің талаптары мен KPI-ларын талдау; • құзыреттіліктерді ұйымның мақсаттарымен салыстыру; • HR-аналитика деректерін және аттестация нәтижелерін өңдеу; • құрастырылған профильдерге сараптамалық баға беру; • талқылау және өзін-өзі бағалау.			
Практикалық жұмыстар тізімі	1. ЖИ-құралдарын қолдана отырып, байланыс орталығы маманы лауазымының құзыреттілік профилін әзірлеу. Қызмет көрсету ерекшеліктерін ескере отырып, негізгі кәсіби және жеке құзыреттіліктерді анықтау. 2. Кәсіби стандарттар мен ішкі регламенттер негізінде лауазымдық талаптарды әзірлеу. Нормативтік талаптарды бөлімшенің нақты міндеттерімен салыстыру, құжатты корпоративтік үлгіде ресімдеу. 3. HR-деректерді талдау және мамандардың табыстылығының заңдылықтарын анықтау.			

	Өнімділік пен қанағаттануға әсер ететін факторларды анықтау үшін ЖИ-аналитиканы қолдану. 4. Байланыс орталығының құзыреттіліктерге қажеттілігін бағалау және персоналды дамыту бойынша ұсыныстар қалыптастыру. Тапшы құзыреттіліктерді анықтау, оқыту және персоналды іріктеу бойынша ұсыныстар дайындау.															
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ нақты лауазым үшін кәсіби, функционалдық және жеке құзыреттіліктерді анықтау; ✓ талаптарды сипаттау кезінде салалық стандарттар мен регламенттерді пайдалану; ✓ құзыреттіліктер мен еңбек нарығының үрдістерін талдау үшін ЖИ-құралдарын қолдану; ✓ құзыреттілік профилін және лауазымдық сипаттаманы қалыптастыру; ✓ HR-деректерді талдау және қызметкерлердің табыстылығының заңдылықтарын анықтау; ✓ кадрлық қажеттіліктерді бағалау және персоналды дамытуды жоспарлау; ✓ кадрлық құжаттардың заңнамаға және ақпараттық қауіпсіздік нормаларына сәйкестігін қамтамасыз ету.															
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: ЖИ-құралдарын қолдана отырып, байланыс орталығы маманы лауазымының құзыреттілік профилін әзірлеу. Жұмыстың мақсаты: негізгі құзыреттіліктерді анықтаудың, лауазымдық талаптарды тұжырымдаудың және заманауи лауазым профилін жасау кезінде ЖИ-аналитиканы (Copilot, ChatGPT-HR, People Analytics) пайдаланудың практикалық дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты, мин</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Байланыс орталығының мақсаттарын, ағымдағы міндеттерін және негізгі KPI-ларын зерделеу. Нормативтік талаптар мен кәсіби стандарттарды талдау.</td><td>KPI және регламенттерді білу бойынша тест/сауалнама</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>Талдамалық</td><td>Негізгі құзыреттерді анықтау (кәсіби, коммуникативтік, цифрлық, стресске</td><td>Құзыреттер тізбесінің жобасы, ЖИ-</td><td>25</td></tr></table>	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин	1	Дайындық	Байланыс орталығының мақсаттарын, ағымдағы міндеттерін және негізгі KPI-ларын зерделеу. Нормативтік талаптар мен кәсіби стандарттарды талдау.	KPI және регламенттерді білу бойынша тест/сауалнама	15	2	Талдамалық	Негізгі құзыреттерді анықтау (кәсіби, коммуникативтік, цифрлық, стресске	Құзыреттер тізбесінің жобасы, ЖИ-	25
№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин												
1	Дайындық	Байланыс орталығының мақсаттарын, ағымдағы міндеттерін және негізгі KPI-ларын зерделеу. Нормативтік талаптар мен кәсіби стандарттарды талдау.	KPI және регламенттерді білу бойынша тест/сауалнама	15												
2	Талдамалық	Негізгі құзыреттерді анықтау (кәсіби, коммуникативтік, цифрлық, стресске	Құзыреттер тізбесінің жобасы, ЖИ-	25												

			төзімділік). Құзыреттер тізбесін нақтылау үшін ЖИ-ассистентті қолдану.	талдаудың скрин-есебі	
	3	Әзірлеу	Құрылымдалған құзыреттер профилін және корпоративтік үлгідегі лауазымдық талаптар сипаттамасын қалыптастыру.	Дайын лауазым профилі	25
	4	Салыстырмалы-талдамалы	Профиль талаптарын HR-талдау деректерімен (бағалау нәтижелері, қызметкерлердің КРІ-лары) салыстыру. Құзыреттіліктер мен нәтижелілік арасындағы корреляцияларды анықтау.	Салыстыру кестесі және талдамалы қорытындылар	25
	5	Презентациялық	Құзыреттіліктер профилін басшылыққа / топқа дайындау және ұсыну. Құзыреттіліктерді таңдауды және ұсыныстарды негіздеу.	Презентация, профильді қорғау	20
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 50 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар		Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде акпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау;			

	жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобында тәлімгерлік процесін ұйымдастыру
Практикалық кезеңді өткізу формалары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу формалары: - практикалық және жобалық сабақтар; - бейімделу және тәлімгерлік жағдайларын модельдеу (кейстер, іскерлік ойындар); - LMS-платформалармен және корпоративтік порталдармен жұмыс; - оқытуды автоматтандыру және жекелендіру үшін ЖИ-ассистенттерді (ChatGPT-onboarding, Copilot, People Analytics) пайдалану; «Тәлімгерлік бағдарламасы» шағын жобасын әзірлеу және қорғау. Өткізу әдістері: ✓ персоналдың қажеттіліктерін талдау; ✓ бейімделу жоспарларын және IDP (individual development plan) жобалау; ✓ рефлексивті сұхбаттар мен кері байланыс жүргізу; ✓ топтық талқылау және peer-review; ✓ әзірленген жоспарларды тестілеу және сараптамалық бағалау.
Практикалық жұмыстар тізімі	ЖИ-құралдарын қолдана отырып, жаңа қызметкердің бейімделу жоспарын әзірлеу және енгізу. LMS және ЖИ-құралдарын қолдана отырып, бейімделу кезеңінің мақсаттарын, кезеңдерін және бағалау критерийлерін тұжырымдау. - Жеке кәсіби даму жоспарын (IDP) жасау. Құзыреттіліктерді талдау, өсу аймақтарын анықтау, мақсаттарды тұжырымдау және HR-платформалар арқылы цифрлық курстарды таңдау. - Мамандар тобына арналған тәлімгерлік бағдарламасын жобалау. Рөлдерді, өзара әрекеттесу форматын және тәлімгерлік тиімділігін бақылау құралдарын анықтау. - Ынталандыру жүйесін және материалдық емес көтермелеуді ұйымдастыру. KPI аналитикасын және кері байланысты пайдалана отырып, қатысу және материалдық емес ынталандыру бойынша ұсыныстар әзірлеу. - Коммуникацияны құру және қызметкерлерден кері байланыс алу. Байланыс арналарын реттеу, AI-кері байланыс формаларын әзірлеу, оқыту және ынталандыру бағдарламаларын талдау және түзету.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ бейімделу жоспарларын және жеке даму жоспарларын қалыптастыру; ✓ тәлімгерлікті сүйемелдеу үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдалану; ✓ бағдарламаларды түзету үшін KPI, тест нәтижелерін және кері байланысты талдау; ✓ материалдық емес ынталандырулар мен қатысу арқылы қызметкерлерді ынталандыру; ✓ қолдаушы және ашық коммуникацияны құру; ✓ soft-skills және корпоративтік өзара әрекеттесуді дамыту әдістерін қолдану;

	✓ дербес деректермен жұмыс істеудің құпиялылығы мен этикасын қамтамасыз ету.				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: ЖИ-құралдарын қолдана отырып, жаңа қызметкердің бейімделу жоспарын әзірлеу және енгізу. Жұмыстың мақсаты: бейімделу жоспарын қалыптастыру, LMS-платформаларды және ЖИ-ассистенттерді (Copilot, ChatGPT-onboarding, корпоративтік портал) тәлімгерлік процесін ұйымдастыру және оның нәтижелілігін бақылау үшін пайдалану дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин
	1	Дайындық	Байланыс орталығындағы бейімделу міндеттері мен регламенттерін талдау. Ұзақтығы мен негізгі кезеңдерін анықтау.	Бейімделу регламенттері мен стандарттары бойынша шағын тест	15
	2	Диагностикалық	Жаңа қызметкердің құзыреттіліктерінің бастапқы деңгейін, мақсаттарын және күтілетін нәтижелерін анықтау.	Құзыреттіліктер кестесі (бейімделуге дейін)	15
	3	Жобалау	Жеке бейімделу жоспарын әзірлеу (кезеңдері, мерзімдері, тәлімгер, мақсаттары, KPI).	Дайын бейімделу жоспары	25
	4	Процесті цифрландыру	LMS немесе корпоративтік порталда бейімделу курсы баптау. Еске салғыштар мен мониторингті автоматтандыру үшін ChatGPT-onboarding немесе Copilot қолдану.	LMS-курсының скриншоты / AI-прогресс есебі	25

	5	Бақылау және түзету	Аралық бағалауды жүргізу (тәлімгер мен жаңа қызметкерге сауалнама), кезеңдер мен мақсаттарды түзету.	Кері байланысы бар бейімделу туралы есеп	20
	6	Презентациялық	Бейімделу жоспарын ұсыну және оны сүйемелдеудің цифрлық құралдарын көрсету.	Презентация, сараптамалық бағалау	15
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 55 минут					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктеме түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызметтің және оны құрайтын процестердің сапасының мақсатты көрсеткіштерін анықтау				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • ДК-де практикалық сабақтар (Power BI, Excel AI, Google Data Studio-мен жұмыс істеу); • КРІ есептеу және түсіндіру мысалдарының кейс-талдауы; • сапа көрсеткіштері жүйесін қалыптастыру бойынша жобалық жұмыс; • әзірленген КРІ модельдерін топтық талқылау және қорғау; • сапаның ішкі аудитін имитациялау (қызмет көрсету стандарттарын сараптамалық тексеру). Өткізу әдістері: • байланыс орталығының статистикалық және операциялық деректерін талдау;				

	• SMART қағидаттарын және сапа модельдерін (ISO 9001, EFQM, ITIL) қолдану; • заңдылықтарды анықтау үшін ЖИ-аналитиканы (Copilot, ChatGPT-аналитика) пайдалану; • көрсеткіштерді салалық стандарттармен және үздік тәжірибелермен салыстыру; • сапа чек-парақтары бойынша сараптамалық бағалау және өзін-өзі бағалау.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Анықтама қызметінің жұмысына байланысты деректерді жинау және талдау. BI-панельдер мен ЖИ-аналитика көмегімен заңдылықтарды, ауытқуларды және өсу аймақтарын анықтау. 2. Анықтама қызметі үшін SMART-мақсаттар мен міндеттерді қою. KPI-ге байланысты нақты, өлшенетін және қол жеткізуге болатын мақсаттарды тұжырымдау. 3. ЖИ-аналитиканы қолдана отырып, анықтама қызметінің сапа көрсеткіштері жүйесін (KPI және метрикалар) әзірлеу. Негізгі сандық және сапалық көрсеткіштерді (жауап беру жылдамдығы, дәлдік, қанағаттану, FCR, SLA) анықтау. 4. Байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеу. Салалық стандарттарды зерделеу, қолданылатын қызмет көрсету әдістері мен технологияларын анықтау. 5. Сапа стандарттарының сақталуына ішкі сараптама жүргізу. Талаптардың орындалуын тексеру, нәтижелерді талдау және түзету шараларын дайындау.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ байланыс орталығының жұмысы туралы деректерді жинау және олардың дұрыстығын тексеру; ✓ ақпаратты өңдеу және түсіндіру үшін BI- және ЖИ-құралдарын қолдану; ✓ SMART-мақсаттарды анықтау және KPI-ге қол жеткізу үшін міндеттерді тұжырымдау; ✓ метрикаларды әзірлеу және оларды бөлімшенің мақсаттарымен байланыстыру; ✓ салалық сапа модельдерімен (ISO, EFQM, ITIL) салыстыру жүргізу; ✓ ішкі сараптамаларды жүргізу және қызмет көрсету сапасы туралы есептерді ресімдеу; ✓ қызмет көрсету процестерін жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдау.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: ЖИ-аналитиканы қолдана отырып, анықтама қызметінің сапа көрсеткіштері жүйесін (KPI және метрикалар) әзірлеу. Жұмыстың мақсаты: қызмет көрсету сапасының мақсатты көрсеткіштерін бағалау, анықтау, талдау және визуализациялау, анықтама қызметінің жұмысын жақсарту бойынша SMART-мақсаттар мен ұсыныстарды тұжырымдау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:

	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин
	1	Дайындық	Сапа стандарттарын зерделеу (ISO 9001, EFQM, ішкі регламенттер). Талдау мақсатын анықтау.	Сапа модельдері бойынша шағын тест	15
	2	Аналитикалық	Анықтама қызметінің жұмысы туралы деректерді жинау және тексеру (жауап беру жылдамдығы, FCR, АНТ, CSAT). Көрсеткіштерді есептеу үшін Power BI, Excel AI немесе Copilot қолдану.	Бастапқы метрикалармен есеп	25
	3	Мақсат қою	SMART-мақсаттарды тұжырымдау, KPI-дің жоспарланған мәндерін анықтау, «мақсат – метрика – мән» кестесін құрастыру.	SMART-көрсеткіштер кестесі	20
	4	Жобалық	KPI-ді Power BI немесе Data Studio-да визуализациялау дашбордын құру. Көрсеткіштердің тәуелділігін анықтау және ауытқуларды анықтау.	Панель мен графиктердің скриншоттары	25
	5	Сараптамалық	Деректерді талдау, заңдылықтар мен тәуекел аймақтарын анықтау, процестерді жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдау.	Ұсыныстармен қысқаша талдау есебі	20
	6	Таныстыру	Өзірленген KPI жүйесін және визуализацияны әріптестерге таныстыру. Метрикалар мен ұсыныстарды таңдауды негіздеу.	Презентация, жобаны қорғау	15
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы:				

	• компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктеме түсірмеу үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау жөніндегі талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызмет нәтижелерінің және оны құрайтын процестердің сапа мониторингін ұйымдастыру
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • CRM, QA-модульдерін, Power BI, Speech Analytics қолдана отырып, ДК-де практикалық сабақтар; • клиенттердің іріктелген өтініштерін талдау және шифрын ашу (аудио- және мәтін-жазбалар); • сапаның ішкі аудиті мен сараптамасын имитациялау; • «Байланыс орталығындағы сапа мониторингі жүйесі» жобасын әзірлеу және қорғау; • клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу және түзету әрекеттері бойынша топтық кейстер. Әдістері: • кейс және жобалық талдау; • сапаны бақылау және бағалау жағдайларын модельдеу; • PDCA, Lean, Kaizen-тәсілдерін қолдану; • ауытқуларды анықтау үшін ЖИ-аналитиканы (Copilot, ChatGPT-Analytics, Power BI Insights) пайдалану; • қызмет көрсету сапасының чек-парақтары бойынша сараптамалық және өзін-өзі бағалау.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. ЖИ-аналитиканы қолдана отырып, қызмет көрсету сапасын іріктемелі тексеруді жоспарлау және жүргізу. Бақылау бағдарламасын қалыптастыру, қоңыраулар мен чаттар жазбаларын талдау, сәйкессіздіктерді анықтау. 2. Сапаны бақылаудың әдістемелік материалдарын және регламенттерін әзірлеу. Сарапшыларға арналған нұсқаулық пен чек-парақ жасау, есеп беру жүйесін баптау. 3. Сапаны цифрлық бақылау жүйесін құру (QA Dashboard). Негізгі метрикаларды (SLA, AHT, CSAT, NPS) талдау үшін BI-панельдерді (Power BI, Data Studio, CRM-аналитика) пайдалану. 4. Бизнес-процестердің және қызметкерлер жұмысының тиімділігін талдау. Тар жерлерді анықтау және түзету ұсыныстарын әзірлеу. 5. Мониторинг нәтижелері бойынша есепті және сапаны жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу. Деректер, қорытындылар және түзету шараларының жоспары бар есепті қалыптастыру.
Практикалық жұмыстарды	✓ қызмет көрсету сапасына іріктемелі және мақсатты тексерулерді ұйымдастыру;

орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ деректерді бақылау үшін ЖИ- және ВІ-құралдарын (Power BI, Copilot, CRM-аналитика) қолдану; ✓ операторлар жұмысының және бизнес-процестердің нәтижелерін талдау; ✓ әдістемелік материалдарды және бақылау регламенттерін әзірлеу; ✓ сапа көрсеткіштерін және модельдерін (NPS, CSI, PDCA, Lean, Kaizen) енгізу; ✓ мониторинг нәтижелерін түсіндіру және түзетуші ұсыныстарды дайындау; ✓ бақылау деректерінің ашықтығын, объективтілігін және дұрыстығын қамтамасыз ету.																									
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: ЖИ-аналитиканы қолдана отырып, қызмет көрсету сапасына іріктемелі тексеруді жоспарлау және жүргізу. Жұмыстың мақсаты: қызмет көрсету сапасына іріктемелі тексерулерді ұйымдастыру, цифрлық талдау құралдарын (CRM, Copilot, Speech Analytics, Power BI) қолдану және мониторинг нәтижелері бойынша түзетуші ұсыныстарды қалыптастыру дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты, мин</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Тексеру мақсаттары мен көлемін анықтау. Өтініштер (қоңыраулар, чаттар) іріктемесін қалыптастыру. Сапа регламенттерімен танысу.</td><td>Тексеру жоспары, өтініштер тізімі</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>Аналитикалық</td><td>Өтініштер жазбаларын тыңдау және талдау. Стандарттарды бұзушылықтарды тіркеу (күту уақыты, қарым-қатынас мәнері, мәселені шешу).</td><td>Чек-лист бойынша бағалау кестесі</td><td>25</td></tr><tr><td>3</td><td>Цифрлық талдау</td><td>Деректерді Power BI немесе CRM-панеліне жүктеу. Эмоцияларды, кілт сөздерді және ауытқуларды автоматты талдау үшін Copilot немесе Speech Analytics қолдану.</td><td>ВІ-дашборд, ЖИ-талдау есебі</td><td>25</td></tr><tr><td>4</td><td>Интерпретациялық</td><td>Тексеру нәтижелерін қорытындылау, типтік</td><td>Қысқаша талдамалық есеп</td><td>25</td></tr></table>	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин	1	Дайындық	Тексеру мақсаттары мен көлемін анықтау. Өтініштер (қоңыраулар, чаттар) іріктемесін қалыптастыру. Сапа регламенттерімен танысу.	Тексеру жоспары, өтініштер тізімі	15	2	Аналитикалық	Өтініштер жазбаларын тыңдау және талдау. Стандарттарды бұзушылықтарды тіркеу (күту уақыты, қарым-қатынас мәнері, мәселені шешу).	Чек-лист бойынша бағалау кестесі	25	3	Цифрлық талдау	Деректерді Power BI немесе CRM-панеліне жүктеу. Эмоцияларды, кілт сөздерді және ауытқуларды автоматты талдау үшін Copilot немесе Speech Analytics қолдану.	ВІ-дашборд, ЖИ-талдау есебі	25	4	Интерпретациялық	Тексеру нәтижелерін қорытындылау, типтік	Қысқаша талдамалық есеп	25
№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин																						
1	Дайындық	Тексеру мақсаттары мен көлемін анықтау. Өтініштер (қоңыраулар, чаттар) іріктемесін қалыптастыру. Сапа регламенттерімен танысу.	Тексеру жоспары, өтініштер тізімі	15																						
2	Аналитикалық	Өтініштер жазбаларын тыңдау және талдау. Стандарттарды бұзушылықтарды тіркеу (күту уақыты, қарым-қатынас мәнері, мәселені шешу).	Чек-лист бойынша бағалау кестесі	25																						
3	Цифрлық талдау	Деректерді Power BI немесе CRM-панеліне жүктеу. Эмоцияларды, кілт сөздерді және ауытқуларды автоматты талдау үшін Copilot немесе Speech Analytics қолдану.	ВІ-дашборд, ЖИ-талдау есебі	25																						
4	Интерпретациялық	Тексеру нәтижелерін қорытындылау, типтік	Қысқаша талдамалық есеп	25																						

			қателерді және жақсарту аймақтарын анықтау. Түзету әрекеттерін тұжырымдау.		
	5	Сараптама лық	Есеп пен ұсыныстарды басшыға / топқа ұсыну. Қорытындылар мен процестерді жақсарту бойынша ұсыныстарды талқылау.	Презентация, сарапшылардың кері байланысы	20
	6	Рефлексия лық	Өзін-өзі талдау: бақылауға өзіндік көзқарасты бағалау, тексерудің объективтілігі мен жылдамдығын арттыру жолдарын анықтау.	Өзін-өзі есеп, чек-парақ	10
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • антивируспен тексермей бөгде ақпарат тасымалдағыштарды қосуға тыйым салынады; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттануын талдау жөніндегі қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • ДК-да практикалық сабақтар (CRM, Power BI, Copilot, Google Data Studio-мен жұмыс); • клиенттердің өтініштері мен пікірлері туралы нақты деректерді талдау; • «күпия клиент» жағдайларын модельдеу, шағымдармен жұмыс; • қанағаттануды бағалау жүйесін жобалау (NPS, CSI, CES, FCR);				

	• процестерді жақсарту бойынша ұсыныстармен талдау есебін топтық қорғау. Өткізу әдістері: • кейс-талдау және жобалық әдіс; • сауалнама жүргізу және сұраулар (соның ішінде цифрлық нысандар); • BI- және ЖИ-аналитиканы қолдану (Copilot, ChatGPT-Analytics, CRM-есептер); • KPI деректерін қанағаттану индекстерімен салыстыру; • сараптамалық бағалау және өзін-өзі бағалау әдісі; • сапаны басқарудағы PDCA (Plan–Do–Check–Act) қағидасы.
Практикалық жұмыстардың тізбесі	1. Клиенттердің қанағаттануын зерттеу жоспарын әзірлеу. Мақсаттарды анықтау, көрсеткіштерді (CSI, NPS, CES), сауалнама нысандарын және деректер көздерін таңдау. 2. Кері байланысты жинау құралын жасау. ЖИ-автоматтандырумен сауалнамаларды, Google Forms / Microsoft Forms / Chatbot-сауалнама нысандарын жобалау. 3. Клиенттердің қанағаттануын талдау және ЖИ-аналитиканы қолдана отырып NPS, CSI және CES индекстерін есептеу. Power BI / Copilot / CRM-аналитика көмегімен сауалнамалар мен пікірлер нәтижелерін өңдеу, кестелерді қалыптастыру, формулалар бойынша есептеу, нәтижелерді визуализациялау. 4. Қанағаттану мониторингінің есебін және визуалды панелін құру. BI-дашбордты әзірлеу және қорытындылар мен түзетуші ұсыныстарды тұжырымдау. 5. Сапаның ішкі сараптамасын жүргізу және басшылыққа есепті ұсыну. Клиенттік тәжірибені жақсарту бойынша ұсыныстармен сараптамалық қорытындыны ресімдеу.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ клиенттердің қанағаттануын зерттеуді жоспарлау және жүргізу; ✓ деректерді талдау үшін цифрлық және ЖИ-құралдарын (CRM, Power BI, Copilot) қолдану; ✓ NPS, CSI, CES және FCR индекстерін есептеу және нәтижелерді түсіндіру; ✓ қанағаттанбау себептерін анықтау және түзету шараларын тұжырымдау; ✓ сауалнама нысандарын, чек-парақтарды және есеп беру үлгілерін әзірлеу; ✓ сараптамалық қорытындыларды және процестерді жақсарту бойынша ұсыныстарды дайындау; ✓ талдаудың дұрыстығын, объективтілігін және ашықтығын қамтамасыз ету.
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 3 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Клиенттердің қанағаттануын талдау және ЖИ-аналитиканы қолдана отырып NPS, CSI және CES индекстерін есептеу. Жұмыстың мақсаты: клиенттердің қанағаттану деректерін жинау, өңдеу және талдау, нәтижелерді визуализациялау үшін BI- және ЖИ-құралдарын қолдану, көрсеткіштерді түсіндіру және қызмет көрсету

сапасын жақсарту бойынша ұсыныстарды тұжырымдау дағдыларын бағалау.

Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:

№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин
1	Дайындық	Зерттеу мақсаттары мен гипотезаларын анықтау. Қанағаттану метрикаларын (NPS, CSI, CES) және деректер көздерін (сауалнамалар, CRM, пікірлер) таңдау.	Зерттеу жоспары, метрикалар тізімі	15
2	Деректерді жинау	Сауалнама / кері байланыс нысанын әзірлеу, CRM немесе Google Forms-тан пікірлерді жүктеу. Деректердің дұрыстығын тексеру.	Деректер жинағы, кері байланыс журналы	20
3	Индекстерді есептеу	NPS, CSI, CES есептеу формулаларын қолдану. Есептеулерді автоматтандыру үшін Excel, Power BI немесе Copilot қолдану.	Есептеу кестесі, формулаларды бақылау	20
4	Деректерді визуализациялау	Power BI / Google Data Studio-да қанағаттану диаграммалары мен дашбордтарын құру. Трендтерді анықтау үшін Copilot қолдану.	BI-панель, динамикалық графиктер	25
5	Интерпретация және сараптамалық бағалау	Нәтижелерді талдау: проблемалық аймақтарды анықтау, қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау. KPI және қызмет көрсету стандарттарымен салыстыру.	Қысқаша талдау есебі, сараптамалық қорытынды	25
6	Презентациялық	Нәтижелер мен ұсыныстарды басшылыққа / топқа ұсыну. Сұрақтарға жауап беру, ұсыныстарды қорғау.	Презентация, сарапшының бағасы	15

	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • антивируспен тексермей бөгде ақпарат тасымалдағыштарды қосуға тыйым салынады; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету процесінің нәтижелілігі мен тиімділігінің сапалық көрсеткіштерін қызметкерлер топтары бөлінісінде анықтау
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • CRM-жүйелерін, Power BI, Copilot, Excel AI, ChatGPT-аналитикасын қолдана отырып практикалық сабақтар; • операторлар топтары бойынша KPI-панельдерін талдау; • қызмет көрсету процестеріндегі ауытқулар мен «тар жерлерді» анықтау бойынша кейстер; • жобалық жұмыс: топтық тиімділік көрсеткіштері жүйесін құру; • процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстармен есепті сараптамалық қорғау. Өткізу әдістері: • KPI-ді салыстырмалы талдау (жылдамдық, дәлдік, SLA, АНТ, FCR, CSAT); • корреляциялық және себеп-салдарлық талдау; • факторлардың сапа көрсеткіштеріне әсерін модельдеу; • BI-дашбордтарды және ЖИ-болжамдарды қолдану; • деректер динамикасын сараптамалық бағалау және визуализациялау.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Операторлар топтары бойынша нәтижелілік көрсеткіштері туралы деректерді жинау және талдау. KPI кестесін дайындау, деректерді тексеру, базалық метрикаларды анықтау. 2. Операторлар топтарының тиімділігін талдау және нәтижеліліктің сапалық көрсеткіштерін анықтау үшін BI-дашборд құру. Визуализацияларды баптау, есептеулерді автоматтандыру және ЖИ-инсайттар. 3. Топтық нәтижелерге сараптама жүргізу. KPI-ді талдау, ауытқуларды анықтау, сараптамалық қорытынды дайындау.

	4. Сапа және өнімділік көрсеткіштері арасындағы өзара байланыстарды бағалау. CSAT ↔ АНТ, FCR ↔ жүктеме тәуелділігін талдау, трендтерді болжау. 5. Топтар жұмысының тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу. Түзету шараларын қалыптастыру, Kaizen / Lean қағидаларын қолдану.																				
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ KPI-ді талдау үшін ЖИ-және BI-құралдарын (Power BI, Copilot, CRM-дашбордтар) қолдану; ✓ қызметкерлер топтары бойынша сапа мен нәтижелілік сараптамаларын жүргізу; ✓ көрсеткіштер арасындағы ауытқуларды, трендтерді және өзара байланыстарды анықтау; ✓ талдау нәтижелерін түсіндіру және ұсыныстарды тұжырымдау; ✓ байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеу (SLA, NPS, FCR, Customer Journey); ✓ басқарушылық шешімдер үшін аналитикалық есептер мен визуализациялар дайындау.																				
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыс атауы: Операторлар топтарының тиімділігін талдау және нәтижеліліктің сапалық көрсеткіштерін анықтау үшін BI-дашборд құру. Жұмыс мақсаты: топтық тиімділік көрсеткіштерін талдау, заңдылықтарды анықтау және қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу үшін BI-және ЖИ-құралдарын (Power BI, Copilot, CRM-аналитика) қолдану дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты, мин</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Талдау мақсаттарын және KPI тізімін (өтініштер саны, АНТ, SLA, CSAT, FCR, жүктеме) анықтау. CRM-нен бастапқы деректерді жинау.</td><td>Талдау жоспары, KPI кестесі</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>Аналитикалық</td><td>Деректерді тексеру, тазалау, базалық көрсеткіштерді есептеу (жоспар/факт). Топтық ауытқуларды анықтау.</td><td>Топтар бойынша KPI есептеу кестесі</td><td>20</td></tr><tr><td>3</td><td>Визуализация</td><td>Power BI / Data Studio-да BI-дашборд құру. Сүзгілерді, диаграммаларды, трендтерді баптау.</td><td>Визуализация параметрлері бар дайын дашборд</td><td>25</td></tr></table>	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин	1	Дайындық	Талдау мақсаттарын және KPI тізімін (өтініштер саны, АНТ, SLA, CSAT, FCR, жүктеме) анықтау. CRM-нен бастапқы деректерді жинау.	Талдау жоспары, KPI кестесі	15	2	Аналитикалық	Деректерді тексеру, тазалау, базалық көрсеткіштерді есептеу (жоспар/факт). Топтық ауытқуларды анықтау.	Топтар бойынша KPI есептеу кестесі	20	3	Визуализация	Power BI / Data Studio-да BI-дашборд құру. Сүзгілерді, диаграммаларды, трендтерді баптау.	Визуализация параметрлері бар дайын дашборд	25
№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин																	
1	Дайындық	Талдау мақсаттарын және KPI тізімін (өтініштер саны, АНТ, SLA, CSAT, FCR, жүктеме) анықтау. CRM-нен бастапқы деректерді жинау.	Талдау жоспары, KPI кестесі	15																	
2	Аналитикалық	Деректерді тексеру, тазалау, базалық көрсеткіштерді есептеу (жоспар/факт). Топтық ауытқуларды анықтау.	Топтар бойынша KPI есептеу кестесі	20																	
3	Визуализация	Power BI / Data Studio-да BI-дашборд құру. Сүзгілерді, диаграммаларды, трендтерді баптау.	Визуализация параметрлері бар дайын дашборд	25																	

	4	ЖИ-аналитикасын қолдану	Инсайттарды генерациялау және аномалияларды анықтау үшін Copilot / ChatGPT-аналитикасын пайдалану.	ЖИ-қорытындыларының скриншоттары, аналитикалық жазба	25
	5	Түсіндіру және сараптама	Көрсеткіштер арасындағы өзара байланыстарды талдау (АHT ↔ CSAT, SLA ↔ жүктеме). Тиімділікті арттыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау.	Қорытындылар мен ұсыныстар берілген қысқаша сараптамалық есеп	25
	6	Нәтижелерді таныстыру	Дашборд пен аналитикалық есептің презентациясын дайындау және қорғау. Ұсынылған шаралардың тиімділігін талқылау.	Презентация, сарапшының бағасы және кері байланыс	10
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат					
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексермей қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және табылған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Жеке топтар деңгейінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, әр қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау				
Практикалық кезенді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • CRM, Power BI, Copilot, Excel AI, Speech Analytics қолдана отырып, ДК-де практикалық сабақтар; • қашықтықтан жұмыс режимінде өнімділік пен қызмет көрсету сапасы туралы деректерді талдау; • «тар жерлерді іздеу» кейстері және процестерді жақсартуды модельдеу;				

	- қашықтықтан тиімділікті бақылаудың цифрлық жүйесін жобалау; - оңтайландыру бойынша ұсыныстармен шағын жобаны қорғау. Өткізу әдістері: - KPI және SLA талдауы (жауап беру жылдамдығы, АНТ, FCR, CSAT, операторға шаққандағы өнімділік); - процестерді картаға түсіру (BPMN, SIPOC); - CRM журналдарын және қашықтықтан есептерін талдау; - BI-панельдерін және ЖИ-аналитикасын қолдану (Copilot, ChatGPT-Analytics, Power BI Insights); - тиімділік чек-парақтары бойынша сараптамалық және өзін-өзі бағалау.
Практикалық жұмыстар тізімі	1. Қашықтықтан жұмыс істеудің техникалық және ұйымдастырушылық шарттарын бағалау. IT-инфрақұрылымды, байланыс арналарының жылдамдығын, міндеттер мен коммуникацияларды бөлуді талдау. 2. BI-және ЖИ-құралдарын қолдана отырып, қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету тиімділігін талдау. Байланыс орталығы операторларының қашықтықтан жұмысын талдау, қызмет көрсету сапасына әсер ететін факторларды анықтау. 3. Қашықтықтан жұмыс істеу кезінде қызметкерлердің тиімділігі туралы деректерді жинау. CRM журналдарымен, мониторингтермен, KPI жүктемелерімен жұмыс істеу. 4. «Қашықтықтан жұмыс істейтін командалардың тиімділігі» BI-дашбордын құру. Power BI немесе Data Studio-да визуализацияларды баптау, трендтерді анықтау. 5. Техникалық факторлардың өнімділік пен қызмет көрсету сапасына әсерін талдау. Жаңа технологияларды енгізгенге дейінгі және кейінгі немесе инфрақұрылымдағы өзгерістерден кейінгі көрсеткіштерді салыстыру. 6. Қашықтықтан процестерді жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу. Оңтайландыру және автоматтандыру бойынша ұсыныстармен аналитикалық есеп дайындау.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ қашықтықтан жұмыс істеудің ұйымдастырушылық және техникалық шарттарын талдау; ✓ цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдалана отырып деректерді жинау және жүйелеу; ✓ тар жерлерді анықтау және техникалық факторлардың тиімділікке әсерін бағалау; ✓ нәтижелерді талдау және визуализациялау үшін BI-панельдерін және Copilot-ты қолдану; ✓ процестерді оңтайландыру әдістерін қолдану (Lean, PDCA, Kaizen); ✓ қашықтықтан процестерді жетілдіру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау№
Практикалық жұмысты орындауға арналған	№ 2 практикалық жұмыстың технологиялық картасы

технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	Жұмыс атауы: BI-және ЖИ-құралдарын қолдана отырып, қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету тиімділігін талдау.				
	Жұмыс мақсаты: байланыс орталығы операторларының қашықтықтан жұмысының нәтижелілігі туралы деректерді жинау және талдау, қызмет көрсету сапасына әсер ететін факторларды анықтау және процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау дағдыларын бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин
	1	Дайындық	Талдау мақсаттарын анықтау (тиімділікті бағалау және осал тұстарды анықтау). CRM және есептерден KPI деректерін жинау.	Талдау жоспары, көрсеткіштер тізімі	15
	2	Деректерді жинау және өңдеу	Қызметкерлер мен топтар бойынша журналдарды және статистиканы жүктеу. Деректерді тазалау, сенімділігін тексеру, талдау үшін база қалыптастыру.	Деректер кестесі (Excel / CSV)	20
	3	Аналитикалық	Топтар бойынша өнімділікті талдау (AHT, SLA, FCR, CSAT). Өзгерістерге дейінгі және кейінгі көрсеткіштерді салыстыру.	KPI есептік кестелері	25
4	BI-визуализация	Power BI / Data Studio-да дашборд жасау. Сүзгілерді (қызметкерлер, уақыт, арналар бойынша) баптау, трендтер графиктерін құру.	Дайын BI-дашборд	25	
5	ЖИ-аналитиканы қолдану	Заңдылықтарды және техникалық факторлардың тиімділікке әсерін анықтау үшін Copilot / ChatGPT-Analytics қолдану.	ЖИ-есептің скриншоты, аналитикалық жазба	20	

	6	Қорытынды	Қашықтан қызмет көрсетуді жақсарту бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау. Есеп пен презентацияны дайындау.	Аналитикалық есеп, презентация	15
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат				
Жабдықтарды пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдықтар және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әрбір 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • құлаққаптарды есту қабілетіне салмақ түсірмеу үшін қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексерусіз қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау				
Жеке дағдыны немесе дағдылар тобын тану	Ішкі және сыртқы орта факторларының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігіне әсерін анықтау және бағалау				
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: • CRM-аналитиканы, Power BI, Copilot, Excel AI, Google Data Studio пайдалана отырып практикалық сабақтар; • тиімділікке әсер ететін факторларды анықтау бойынша кейстермен топтық жұмыс; • «Нәтижелілікке әсер ететін факторлар» аналитикалық панельдерін жобалау; • ұсыныстармен аналитикалық есепті жеке қорғау. Өткізу әдістері: • факторлық талдау (ішкі ↔ сыртқы факторлар); • статистикалық және корреляциялық талдау (факторлардың KPI, SLA, ROI-ға әсері); • деректерді визуализациялау және интерпретациялау (Power BI, Excel, Copilot); • тенденциялар мен даму сценарийлерін талдау (ЖИ-нұсқаулармен болжау); • SWOT-талдау және «себептер ағашы» әдісі.				
Практикалық жұмыстар тізбесі	1. Контакт-орталықтың тиімділігіне әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды анықтау.				

	Факторларды топтарға жіктеу (ұйымдастырушылық, технологиялық, адамдық, нарықтық, нормативтік). 2. Факторлық талдау үшін деректерді жинау және дайындау. KPI көрсеткіштерінің (АНТ, FCR, CSAT, SLA) және сыртқы индекстердің (қоңыраулар, өтініштер, маусымдылық, нарықтық жағдайлар) базасын қалыптастыру. 3. Факторлар мен нәтижелілік арасындағы корреляцияларды талдау. Коэффициенттерді есептеу, өзара байланыстарды анықтау, визуалды диаграммаларды құру. 4. Факторлардың әсерін болжау үшін BI- және ЖИ-аналитиканы қолдану. Тенденцияларды анықтау және даму сценарийлерін құру үшін Power BI / Copilot пайдалану. 5. Ұсыныстармен аналитикалық есепті дайындау. Деректерді интерпретациялау, процестерді оңтайландыру бойынша ұсыныстарды негіздеу.															
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	✓ ішкі және сыртқы орта факторларын анықтау және жіктеу; ✓ сандық және сапалық деректерді жинау және талдау; ✓ BI-құралдарды және ЖИ-аналитиканы пайдалану (Power BI, Copilot, ChatGPT-Analytics); ✓ корреляцияларды, әсер ету коэффициенттерін, ROI және өнімділікті есептеу; ✓ нәтижелерді интерпретациялау және дәлелді ұсыныстарды тұжырымдау; ✓ басқарушылық шешімдер үшін есептер мен презентацияларды ресімдеу.															
Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы Жұмыстың атауы: Контакт-орталық жұмысының тиімділігіне әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды анықтау және жіктеу. Жұмыстың мақсаты: байланыс-орталық қызметінің тиімділігіне әсер ететін факторларды анықтау және жіктеу, олардың түрін (ішкі / сыртқы), әсер ету дәрежесін және негізгі тиімділік көрсеткіштерімен (KPI, SLA, CSAT, FCR) өзара байланысын цифрлық және ЖИ-талдау құралдарын пайдалана отырып бағалау дағдыларын бағалау. Практикалық жұмысты орындау кезеңдері: <table><tr><th>№</th><th>Кезеңнің атауы</th><th>Кезеңнің мазмұны</th><th>Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)</th><th>Уақыты, мин</th></tr><tr><td>1</td><td>Дайындық</td><td>Ішкі және сыртқы орта факторлары ұғымымен танысу. Қызмет көрсету тиімділігіне әсер ету мысалдарын талқылау.</td><td>Ауызша жауаптар, шағын-тест / сауалнама</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>Факторларды анықтау</td><td>Контакт-орталық жұмысының тиімділігіне әсер ететін факторларды өз бетінше анықтау (бақылау</td><td>Анықталған факторлар тізімі</td><td>15</td></tr></table>	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин	1	Дайындық	Ішкі және сыртқы орта факторлары ұғымымен танысу. Қызмет көрсету тиімділігіне әсер ету мысалдарын талқылау.	Ауызша жауаптар, шағын-тест / сауалнама	10	2	Факторларды анықтау	Контакт-орталық жұмысының тиімділігіне әсер ететін факторларды өз бетінше анықтау (бақылау	Анықталған факторлар тізімі	15
№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау құралдары)	Уақыты, мин												
1	Дайындық	Ішкі және сыртқы орта факторлары ұғымымен танысу. Қызмет көрсету тиімділігіне әсер ету мысалдарын талқылау.	Ауызша жауаптар, шағын-тест / сауалнама	10												
2	Факторларды анықтау	Контакт-орталық жұмысының тиімділігіне әсер ететін факторларды өз бетінше анықтау (бақылау	Анықталған факторлар тізімі	15												

			деректері, КРІ есептері, кейстер бойынша).		
	3	Факторларды жіктеу	Факторларды топтарға бөлу: ұйымдастырушылық, технологиялық, адами, нарықтық, нормативтік. Олардың әсер ету бағытын анықтау (оң / теріс).	Факторларды жіктеу кестесі	20
	4	Әсер ету дәрежесін талдау	Әр фактордың маңыздылығын шкала бойынша бағалау (1–5). Факторлардың КРІ-мен (жауап беру жылдамдығы, АНТ, CSAT, SLA) өзара байланысын талқылау.	«Фактор - көрсеткіш - әсер» кестесі	25
	5	Нәтижелерді визуализациялау	Факторлардың әсерінің инфографикасын / диаграммасын жасау (Excel, Power BI, Copilot немесе Canva-да).	Графикалық схема / BI-визуализация	25
	6	Қорытынды талдау	Негізгі факторларды басқару бойынша қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау. Қысқаша талдау есебін дайындау.	Қорытындылар мен ұсыныстары бар шағын есеп	25
Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 2 сағат					
Жабдықтарды пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар		Жабдықтар және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әрбір 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • құлаққаптарды есту қабілетіне салмақ түсірмеу үшін қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексерусіз қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / жетекшіге хабарлау			

4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»	
Кәсіби біліктілікті тану	Топ жетекшісі (басқа салаларда мамандандырылған)
Жеке құзыреттіліктерді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Коммуникативтілік және стресске төзімділік Бағалау нысандары: • Ассесмент-орталық (топтық жаттығу, «Клиентпен қақтығыс» рөлдік ойыны) • Құзыреттіліктер бойынша сұхбат (STAR мінез-құлық сұхбаты) • Нақты немесе имитацияланған жұмыс жағдайында бақылау Бағалау әдістері: • Кейстер әдісі: қиын клиентпен жұмыс істеу кезінде кандидаттың мінез-құлқын талдау • Бақылау әдісі: стресстік және қақтығысты жағдайларға реакцияны бағалау • Стресске төзімділік сауалнамасы (мысалы, Холмс-Раге тесті, SACS шкаласы) • 360° кері байланыс (бағыныстылардан, әріптестерден және басшылардан) 2. Бастамашылық және дербестік Бағалау нысандары: • Өзін-өзі бағалау және сараптамалық бағалау • Ситуациялық сұрақтармен жеке сұхбат • Жетістіктер портфолиосын немесе орындалған жобаларды талдау Бағалау әдістері: • Ситуациялық тапсырмалар әдісі (дербес шешімді талап ететін проблемалық жағдайлар ұсынылады) • Жобалық тапсырманы орындау барысындағы мінез-құлық динамикасын бағалау • «Инцидент» әдісі (нақты жағдайды сипаттау және кандидаттың әрекеттерін талдау) 3. Аналитикалық ойлау Бағалау нысандары: • Аналитикалық қабілеттерге арналған тесттер • Кейстік тапсырма (деректерді талдау, мәселенің себептерін анықтау, қорытындыларды тұжырымдау) • Логикалық есептер элементтері бар сұхбат Бағалау әдістері: • Watson–Glaser сыни ойлау тесті • Ақпаратты талдау және гипотезаларды құру әдісі • Өндірістік жағдайларды имитациялаудағы шешімдерді талдау 4. Стратегиялық көзқарас Бағалау нысандары: • Стратегиялық кейстер бойынша сұхбат • Кандидаттың жобалық ұсыныстарын талдау • «Контакт-орталықты дамыту» іскерлік ойыны аясында бағалау Бағалау әдістері: • Сценарийлік талдау әдісі (бөлімшенің даму болжамдарын құру)

	- Кандидат ұсыныстарының SWOT-талдауы - Сараптамалық комиссияның панельдік бағалауы 5. Жауапкершілік сезімі Бағалау нысандары: - Мінез-құлық сұхбаты - Кейстер мен пікірлерді талдау 360° бағалау және өзін-өзі бағалау Бағалау әдістері: - Сыни инциденттер әдісі (мерзімдер бұзылған, қателер мен дағдарыстар кезіндегі мінез-құлықты бағалау) - Тапсырмаларды орындау барысында бақылау әдісі - Алдыңғы жобалардағы мерзімдер мен стандарттарды сақтау деңгейін талдау 6. Этика және моральдық төзімділік Бағалау нысандары: - Этикалық дилеммалар бойынша сұхбат - Бедел мен пікірлерді бағалау (ішкі және сыртқы) - Ассессмент-орталық («Этикалық басшылық», «Мүдделер қақтығысы» кейстері) Бағалау әдістері: - Ситуациялық дилеммалар әдісі (моральдық таңдау жағдайындағы шешімдерді бағалау) - Сарапшылардың стресстік жағдайлардағы мінез-құлыққа бақылауы - Этикалық жетілу деңгейіне арналған тест (моральдық пайымдау)										
Кәсіп шеңберінде бағалауды жүргізуге арналған жеке құзыреттер тізбесі	- қарым-қатынас дағдысы және стресске төзімділік - бастамашылық және дербестік - талдамалы ойлау - стратегиялық пайымдау - жауапкершілік сезімі - этика және моральдық төзімділік										
5-тарау. «Бағалау критерийлері»											
Теориялық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына жеткен жағдайда өтті деп есептеледі. Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.										
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90–100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75–89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70–74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90–100%	өте жақсы	75–89%	жақсы	70–74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90–100%	өте жақсы										
75–89%	жақсы										
70–74%	қанағаттанарлық										
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Практикалық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Практикалық кезең ең жоғары мүмкін болатын балл санынан кемінде 70% алған жағдайда өтті деп есептеледі. Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.										

Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы:	
	Дұрыс жауаптардың пайызы	Баға
	90–100%	өте жақсы
	75–89%	жақсы
	70–74%	қанағаттанарлық
	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Жеке құзыреттерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылау, сұхбат, іскерлік ойындар және рөлдік тапсырмалардың нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 6 негізгі жеке құзыреттің 5-і бойынша оң баға: • қарым-қатынас дағдысы және стресске төзімділік • бастамашылық және дербестік • талдамалы ойлау • стратегиялық пайымдау • жауапкершілік сезімі • этика және моральдық төзімділік	
Жеке құзыреттерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы:	
	Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды
	6-дан 5	өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)
	5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды бағасын қалыптастыру сипаттамасы	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптасады: 25. Теориялық кезең - дұрыс жауаптардың кемінде 70% 26. Практикалық кезең - жалпы баллдан кемінде 70% 27. Жеке құзыреттер - кемінде 5 құзырет расталған	
	Біліктілікті тану нәтижесі:	
	Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебесі
	Барлық талаптар орындалды	Өтті
	Бір немесе одан да көп талап орындалмады	Өтпеді
Біліктілік бағдарламасын бекіту күні		

БІЛКІТІЛІК БАҒДАРЛАМАСЫ
«CALL-ОРТАЛЫҚ БАСШЫСЫНЫҢ (МЕНЕДЖЕРІНІҢ)» КӘСІБИ БІЛКІТІЛІГІН
ТАНУ ҮШІН

Кәсіби біліктіліктерді тану орталығы (КБТО):

Занды мекенжайы:

Біліктілік бағдарламасын іске асыруды реттейтін құжаттар тізбесі:

- Кәсіби стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі», Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2025 жылғы 30 шілдедегі № 394/НҚ бұйрығымен бекітілген;

- Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 29 қыркүйекте № 33483 болып тіркелген «Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы»;

- Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 6 қыркүйектегі № 374 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2023 жылғы 7 қыркүйекте № 33387 болып тіркелген «Кәсіби біліктіліктерді тану қағидаларын айқындау туралы»

1-тарау. «Жалпы ережелер»	
Біліктілік бағдарламасының атауы	«Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)» кәсіби біліктілігін тануға арналған біліктілік бағдарламасы Кәсіптердің басқа ықтимал атауларына рұқсат етіледі: 1210-0-056 Фирма директоры; 1234-1-001 Клиенттерге арналған сервис қызметінің басшысы (басқарушысы).
Глоссарий	пайдаланушылар базасы - пайдаланушылардың байланыстары мен байланыс тұлғалары туралы ақпаратты, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, Қазақстан Республикасы заңнамасының дербес деректерді қорғау саласындағы талаптарын ескере отырып, атаулы жұмыс жүргізуге, сондай-ақ өзара іс-қимыл тарихын қарауға мүмкіндік беретін Пайдаланушылар туралы өзге де ақпаратты қамтитын деректер базасы;

	сұрау салу - әкімшілік рәсімге қатысушының жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат беру туралы өтініші; шағым - әкімшілік актімен, әкімшілік әрекетпен (әрекетсіздікпен) бұзылған оның немесе басқа тұлғалардың құқықтарын, бостандықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау туралы әкімшілік рәсімге қатысушының талабын қамтитын өтініш нысандарының бірі; ақпараттық-анықтамалық білім базасы (бұдан әрі - білім базасы) - әлеуметтік-еңбек саласында ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету бойынша қажетті ақпаратты сақтауға, толықтыруға, жаңартуға және іздеуге арналған электрондық деректер базасы; байланыс арнасы - пайдаланушы Байланыс орталығымен өзара әрекеттесетін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыстық байланыс); колл-орталық - байланыс орталығының құрамына кіретін немесе дербес құрылымдық бөлімше, Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында белгілі бір нөмір бойынша ұялы телефондардан да, қалалық телефондардан да қоңырау шалудың бірыңғай нүктесі) дауыстық өтініш арқылы қызмет тұтынушыларымен (абонентпен/халықпен) өзара іс-қимыл жасай отырып өз қызметін жүзеге асырады; байланыс орталығы - кәсіпорындағы өтініштерді (сұрау салуларды, жауаптарды, ұсыныстарды) тіркеуге, өңдеуге және дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары бойынша ақпараттандыруға жауапты мамандандырылған ұйым немесе құрылымдық бөлімше; құпия ақпарат - ақпарат үшінші тұлғаларға белгісіз болуына байланысты нақты немесе ықтимал коммерциялық құндылыққа ие болған жағдайда, оған заңды негізде еркін қол жеткізу мүмкін болмаған кезде қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат; дағды - кәсіби міндетті толығымен орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті; еңбек функциясы - еңбек процесінің бір немесе бірнеше міндеттерін шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы; іскерлік - кәсіби міндет шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ақыл-оймен орындау қабілеті; СБШ - Салалық біліктілік шеңбері; КБТО - кәсіби біліктіліктерді тану орталығы; Орталық - колл-орталық және байланыс орталық; ДК - дербес компьютер; АТ - ақпараттық технологиялар; ADKAR - өзгерістерді басқару моделі, 5 элементті қамтиды: Awareness (хабардар болу), Desire (тілек), Knowledge (білім), Ability (қабілет), Reinforcement (нығайту); Kotter - Джон Коттердің (John Kotter) өзгерістерді басқару әдісі, өзінің 8 қадамдық өзгеріс моделімен танымал;

	Lewin - Курт Левиннің (Kurt Lewin) өзгеріс моделі, «еріту - өзгерту - қатыру» кезеңдерін қамтиды; Waterfall - жобаларды басқарудың каскадты моделі (Waterfall, «сарындар»); Agile - жобаларды басқарудың икемді әдістемесі (Agile); Scrum - Agile әдістемелерінің бірі, жобаларды басқаруға арналған фреймворк; Kanban - тапсырмаларды визуализациялауға және аяқталмаған жұмысты шектеуге негізделген жобалар мен процестерді басқару әдісі; SWOT-талдау - күшті (Strengths) және әлсіз (Weaknesses) жақтарды, мүмкіндіктерді (Opportunities) және қауіптерді (Threats) талдау; PEST-талдау - саяси (Political), экономикалық (Economic), әлеуметтік (Social) және технологиялық (Technological) факторларды талдау; GAP-талдау - ағымдағы және қажетті жағдай арасындағы алшақтықты талдау; Гантт (Гант диаграммасы) - жобаларды жоспарлау құралы, уақыт бойынша тапсырмаларды орындау кестесі; KPI - Key Performance Indicator (тиімділіктің негізгі көрсеткіші); SLA - Service Level Agreement (сервис деңгейі туралы келісім); AHT - Average Handling Time (қоңырауды немесе өтінішті өңдеудің орташа уақыты); CSAT - Customer Satisfaction (клиенттердің қанағаттануы); CRM - Customer Relationship Management (клиенттермен қарым-қатынасты басқару жүйесі); WFM - Workforce Management (персоналды немесе жұмыс күшін басқару жүйесі); BI-жүйелер - Business Intelligence жүйелері (бизнес-аналитика жүйелері); FCR - First Call Resolution (мәселені бірінші қоңыраудан шешу); NPS - Net Promoter Score (тұтынушылардың адалдық индексі); ROI- Return on Investment (инвестициялардың рентабельділік көрсеткіші); CCA - Cost per Contact Attempt / Cost per Customer Action (өтінішті өңдеу құны); LTV - Lifetime Value (клиенттің өмірлік құны); CAC - Customer Acquisition Cost (клиентті тарту құны); BSC - Balanced Scorecard (көрсеткіштердің теңгерімді жүйесі)
Call-орталық басшысының (басқарушысының) кәсіби біліктілігін тану кәсіби стандарт пен КБТО ішкі регламентінің негізінде жүргізіледі	
Кәсіп коды	1234-2-001
Кәсіп атауы	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)
Еңбек қызметінің түрі	Байланыс орталығының клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары сапасын қамтамасыз етуге және тиімді басшылық, персоналды үйлестіру және клиенттермен ақпараттық-анықтамалық өзара іс-қимыл процестерін оңтайландыру есебінен нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізуге бағытталған қызметін ұйымдастыру және басқару.
ҰБШ/СБШ деңгейі	СБШ 7-деңгейі

Еңбек функциясы 1	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін құруды жоспарлау және басшылық ету
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттік және қашықтан қызмет көрсету жүйесі бөлімшелерінің жұмысының ағымдағы және перспективалық жоспарларын үйлестіру
Дағдылар	1) клиенттерге қашықтан қызмет көрсету кіші жүйесінде ұйым қызметін жоспарлау; Бағалау критерийлері: · ұйымның корпоративтік стратегиясына сәйкес бөлімшелердің стратегиялық және операциялық мақсаттарын айқындайды; · бағыттар бойынша жұмыстың егжей-тегжейлі жоспарларын қалыптастырады (операциялар, сапа, персонал, технологиялар, бюджет); · жоспарлау кезінде аналитикалық және болжамды деректерді (өтініштер көлемі, жүктеме, операторлардың өнімділігі, клиенттердің қанағаттану деңгейі) пайдаланады; · тәуекелдерді, маусымдылықты және қызметті кеңейту мүмкіндіктерін ескереді. 2) жобалардың орындалуын, оның ішінде мамандандырылған құралдарды пайдалана отырып, жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау; Бағалау критерийлері: · жобаларды орындаудың мақсаттарын, мерзімдерін, ресурстарын және кезеңдерін айқындайды; · жобалық басқарудың заманауи әдістерін (Agile, Waterfall, Kanban) және мамандандырылған құралдарды (MS Project, Jira, Trello және т.б.) қолданады; · жобаларды іске асыру барысын бақылайды, жағдайлар өзгерген кезде жоспарларды уақтылы түзетіп отырады; · жобалардың орындалу нәтижелерін талдайды, қорытынды есептілікті дайындайды; · жобалық мақсаттарға белгіленген мерзімде және бекітілген бюджет шеңберінде қол жеткізуді қамтамасыз етеді; · аяқталған жобалардың тиімділігін бизнес-нәтижелер мен клиенттік тәжірибе тұрғысынан бағалайды. 3) бөлімше басшыларымен стратегиялық сессиялар, кеңестер, басқарушылық брифингтер өткізу; Бағалау критерийлері: · стратегиялық басқару мақсаттарына сәйкес іс-шараларды жоспарлайды және ұйымдастырады; · талқылау үшін күн тәртібін және негізгі мәселелерді тұжырымдайды; · шешімдер қабылдау үшін фасилитация, ми шабуылы, SWOT-және SMART-талдау әдістерін пайдаланады; · қабылданған шешімдерді тіркейді және оларды орындау үшін жауапкершілікті бөледі; · шешімдердің іске асырылуын бақылайды және олардың тиімділігін бағалайды.
Білімдер	1) клиенттік сервис саласындағы қызметті реттейтін нормативтік құқықтық актілер; Бағалау критерийлері:

	- Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелерін біледі және қолданады, оның ішінде: ҚР «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы, ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңы, ҚР «Байланыс туралы» Заңы, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі, ҚР Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексі (клиенттермен өзара іс-қимылды және деректерді өңдеуді реттеу бөлігінде); - қашықтан қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде дербес деректерді қорғау нормаларының сақталуын қамтамасыз етеді; - клиенттерге қызмет көрсетудің ішкі стандарттары мен регламенттерін әзірлеу кезінде заңнама талаптарын қолданады; - клиенттердің құқықтарының бұзылуын болдырмайды және ҚР заңнамасына сәйкес оларды тиісті түрде хабардар етуді қамтамасыз етеді. 2) байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары; Бағалау критерийлері: - байланыс орталықтарының қызметін реттейтін ұлттық және халықаралық стандарттарда (ISO 18295-1/2, COPC CX Standard, ГОСТ Р 57181-2016, ҚР СТ қоса алғанда) бағдарланады; - қызмет көрсету процестерін құру, SLA және KPI енгізу кезінде стандарттардың талаптарын қолданады; - халықаралық тәжірибелер негізінде клиенттерге қызмет көрсету сапасының ішкі стандарттарын әзірлейді және енгізеді; - байланыс орталығы қызметінің стандарттар мен ҚР уәкілетті органдарының ұсынымдары талаптарына сәйкестік деңгейін бағалайды. 3) корпоративтік және стратегиялық басқару қағидаттары; Бағалау критерийлері: - стратегиялық басқару және корпоративтік даму қағидаттарын қолданады; - мақсаттар мен нәтижелерді басқару жүйесін құрады, бөлімшелердің стратегиялық келісімін қамтамасыз етеді; - деректер негізінде басқарушылық талдау және шешім қабылдау әдістерін пайдаланады; - ұйымның жалпы мақсаттарына қол жеткізуді қамтамасыз ете отырып, бөлімше басшыларының өзара іс-қимылын үйлестіреді; - қызмет көрсету сапасына және нәтижеге бағытталған корпоративтік құндылықтар мен мәдениетті қолдайды. 4) клиенттік және қашықтан қызмет көрсету саласындағы негізгі тиімділік көрсеткіштері (KPI); Бағалау критерийлері: - тиімділік көрсеткіштері жүйесін (SLA, FCR, АНТ, CSAT, NPS және т.б.) біледі және оларды байланыс орталығын басқаруда қолданады; - KPI нысаналы мәндерін белгілейді, оларды мониторингтеу және талдау тетіктерін әзірлейді; - көрсеткіштер динамикасын талдайды, ауытқуларды анықтайды және түзету іс-шараларын әзірлейді;

	· байланыс орталығының көрсеткіштерін жалпы бизнес-нәтижелермен (табыс, клиенттерді ұстап қалу, қызмет көрсету құны) байланыстырады; · басқарушылық шешімдер қабылдау және персоналды ынталандыру бағдарламаларын әзірлеу кезінде KPI деректерін пайдаланады.
Кәсіби міндет (2-дағды) Дағдылар	Клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесінің бәсекеге қабілеттілігін арттыру және дамыту бойынша басқарушылық шешімдер қабылдау 1) клиенттер, нарықтар және ішкі бизнес-көрсеткіштер туралы деректер негізінде басқарушылық шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · клиенттер, өтініштер, қанағаттану, ұстап қалу деңгейі және тұтынушылардың мінез-құлық тенденциялары туралы деректерді жинайды және жүйелейді; · клиенттік сервисті дамыту бағыттарын айқындау үшін нарықтық және бәсекелестік деректерді талдайды; · шешімдерді негіздеу үшін ішкі бизнес-көрсеткіштерді (қаржылық, операциялық, кадрлық) пайдаланады; · болжамдарға емес, объективті аналитикалық деректерге негізделген шешімдер қабылдайды; · басқарушылық шешімдердің құжатталуын, дәлелденуін және ашықтығын қамтамасыз етеді; · қабылданған шешімдердің тиімділігін белгіленген KPI бойынша бағалайды. 2) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; Бағалау критерийлері: · стратегиялық және жедел жоспарлау әдістерін қолданады; · процестердің тиімділігін бағалау құралдарын пайдаланады; · бөлімшелердің қызметін бекітілген регламенттер мен стандарттарға (ұлттық және халықаралық ISO стандарттарын қоса алғанда) сәйкес ұйымдастырады; · CSAT, NPS, CES метрикаларын және ішкі сауалнамаларды пайдалана отырып, клиенттерге қызмет көрсету сапасын бағалайды; · тиімділікті талдау нәтижелері бойынша түзету шараларын әзірлейді және енгізеді. 3) байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының негізгі тиімділік көрсеткіштері (KPI, SLA, CSAT, NPS, ROI) бойынша деректерді жинайды және жүйелейді; · стратегиялық бағыттар мен тактикалық шешімдер өзгерістерінің динамикасын анықтайды; · ұйымдастырушылық, технологиялық және кадрлық факторлардың орталық жұмысының нәтижелеріне әсерін талдайды;

	· нысаналы көрсеткіштерден ауытқу себептерін анықтайды және түзету әрекеттерін ұсынады; · өзгерістерді талдау нәтижелері бойынша басшылыққа аналитикалық есептер мен презентациялар дайындайды. 4) клиенттік сервисті жаңғырту бойынша стратегиялық бастамаларды қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · нарықтық үрдістер мен технологияларды (омниканалдылық, автоматтандыру, ЖИ, чат-боттар) ескере отырып, клиенттік сервисті дамыту бағыттарын айқындайды; · қызмет көрсету сапасын арттыруға және шығындарды оңтайландыруға бағытталған стратегиялық бастамаларды әзірлейді; · бастамаларды іске асырудың күтілетін нәтижелері мен тәуекелдерін бағалайды; · стратегиялық сессияларда ұсыныстарды ұсынады және олардың қажеттілігін негіздейді; · мақұлданған бастамалардың енгізілуін және қойылған мақсаттарға қол жеткізуді бақылауды қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) ұйымды дамытудың стратегиялық мақсаттары мен басымдықтары; Бағалау критерийлері: · ұйымның стратегиясы мен миссиясын, сондай-ақ клиенттерге қызмет көрсетуді дамытудың басым бағыттарын біледі; · байланыс орталығы мақсаттарының компания мақсаттарымен өзара байланысын түсінеді; · стратегиялық жоспарлау құжаттарында (даму стратегиясы, жол картасы, КРІ-жоспарлар) бағдарланады; · басқарушылық шешімдер мен бөлімшелердің жоспарларын қалыптастыру кезінде стратегиялық мақсаттарды пайдаланады. 2) жүйелік және стратегиялық талдау құралдары; Бағалау критерийлері: · стратегиялық талдау құралдарын біледі және қолданады; · процестерді және бөлімшелер арасындағы өзара байланыстарды бағалауға жүйелі тәсілді пайдаланады; · байланыс орталығының бәсекеге қабілеттілігіне әсер ететін ішкі және сыртқы факторларды талдайды; · негізделген шешімдер қабылдау және даму стратегиясын құру үшін талдау нәтижелерін түсіндіреді. 3) қашықтан қызмет көрсету арналарының тиімділігінің экономикалық көрсеткіштері; Бағалау критерийлері: · негізгі экономикалық көрсеткіштерді біледі: ROI, CCA, LTV, SAC; · енгізілетін сервистік шешімдер мен жаңа қызмет көрсету арналарының тиімділігін есептейді; · бөлімшелердің қаржылық көрсеткіштерін (шығындар, түсім, маржиналдылық, рентабельділік) талдайды; · инвестициялық шешімдерді негіздеу және даму басымдықтарын айқындау үшін экономикалық деректерді пайдаланады;

	· қызмет көрсету сапасы мен қашықтан арналардың жұмыс істеу шығындары арасындағы теңгерімді қамтамасыз етеді.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесіндегі бизнес-процестерді ұйымдастыру және дамыту
Дағдылар	1) клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесін дамытудың стратегиялық пайымын және мақсаттарын қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · клиенттік қызмет көрсету жүйесінің дамуына әсер ететін сыртқы және ішкі факторларды (нарық, технологиялар, клиенттердің күтулері) талдайды; · ұйымның стратегиясы мен басымдықтарына сәйкес байланыс орталығын дамытудың стратегиялық пайымын тұжырымдайды; · бәсекеге қабілеттілік пен тиімділікті қамтамасыз ететін дамудың ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді мақсаттарын айқындайды; · нысаналы көрсеткіштер мен негізгі нәтижелер жүйесін қалыптастырады; 2) бизнес-процестерді трансформациялау бойынша негізгі басқарушылық шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · қолданыстағы бизнес-процестерді талдайды, тиімсіз учаскелер мен өсу нүктелерін анықтайды; · заманауи технологияларды (чат-боттар, CRM-жүйелер, ЖИ-шешімдер) ескере отырып, процестерді онтайландыру және автоматтандыру бойынша ұсыныстар әзірлейді; · өзгерістердің тиімділікке, клиенттік тәжірибеге және қаржылық көрсеткіштерге әсерін бағалайды; · өнімділікті және қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған басқарушылық шешімдер қабылдайды; · өзгерістердің енгізілуін және трансформация нәтижелерін бақылауды қамтамасыз етеді. 3) бюджеттерді, инвестицияларды басқару және енгізілетін сервистік шешімдердің рентабельділігін бағалау; Бағалау критерийлері: · бөлімшелердің бюджеттерін қалыптастырады, ресурстар мен инвестицияларға қажеттілікті болжайды; · негізгі экономикалық көрсеткіштерді (ROI, LTV, CCA, SAC) есептейді; · жаңа технологиялар мен сервистік шешімдерге инвестицияларды негіздейді; · бюджеттің орындалуын бақылайды, қаражатты ұтымды пайдалануды қамтамасыз етеді; · енгізілген бастамалардың қаржылық нәтижелерін талдайды және шығыстарды түзету туралы шешімдер қабылдайды. 4) клиенттік қызмет көрсету саласындағы негізгі тәуекелдерді бағалау және алдын алу шараларын қабылдау; Бағалау критерийлері: · тәуекелдерді (операциялық, технологиялық, репутациялық, қаржылық, кадрлық) анықтайды және жіктейді; · тәуекелдердің туындау ықтималдығын және олардың қызмет көрсету сапасына әсер ету дәрежесін бағалайды;

	· тәуекелдерді азайту және алдын алу жоспарларын, оның ішінде әрекет ету сценарийлерін әзірлейді; · қашықтан қызмет көрсету процестерінде тәуекелдерді мониторингтеу және бақылау жүйесін енгізеді; · дағдарыстық жағдайлардың алдын алуға және жағымсыз салдарды азайтуға бағытталған алдын алу шараларын қабылдайды.
Білімдер	1) стратегиялық менеджмент және дағдарысқа қарсы басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · стратегиялық жоспарлау, мақсат қою және стратегиялық бақылау қағидаттарын біледі; · дағдарысқа қарсы басқару негіздерін және іркілістер қаупі немесе қызмет көрсету сапасының төмендеуі кезіндегі іс-қимыл тәртібін түсінеді; · дағдарыстық жағдайлардың алдын алу үшін сценарийлік жоспарлау әдістерін қолданады; · байланыс орталығын дамыту бағдарламаларын әзірлеу кезінде стратегиялық құралдарды пайдаланады. 2) ұйымдастырушылық дамуға және өзгерістерді басқаруға тәсілдер; Бағалау критерийлері: · ұйымдастырушылық дамудың заманауи модельдерін біледі; · жаңа технологиялар мен процестерді енгізу кезінде өзгерістерді басқару әдістерін қолданады; · өзгерістер командасын қалыптастырады, қызметкерлердің коммуникациясын және қатысуын қамтамасыз етеді; · трансформациялардың нәтижелерін бағалайды және қажет болған жағдайда тәсілдерді түзетіп отырады. 3) инвестициялардың тиімділігі мен рентабельділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · ROI (инвестициялардың өтелуі), NPV (таза келтірілген құн), IRR (кірістіліктің ішкі нормасы) есептеу әдістерін біледі; · клиенттік сервисті дамыту бойынша жобаларды бағалау үшін экономикалық көрсеткіштерді қолдана біледі; · цифрлық шешімдер мен автоматтандыруды енгізуден түсетін шығындар мен пайданы талдайды; · басқарушылық шешімдер қабылдау кезінде қаржы-экономикалық талдау нәтижелерін пайдаланады. 4) цифрлық және қашықтан клиенттік сервис саласындағы заманауи тұжырымдамалар мен трендтер; Бағалау критерийлері: · клиенттік тәжірибедегі өзекті тенденцияларды біледі; · қашықтан қызмет көрсету тиімділігін арттыратын технологияларда (бұлтты байланыс орталықтары, Big Data, дауыстық және мәтіндік өтініштерді талдау) бағдарланады; · Қазақстан Республикасы нарығының ерекшеліктерін ескере отырып, инновациялық шешімдерді қолданады;

	· енгізілетін цифрлық технологиялардың клиенттердің қанағаттануына және экономикалық тиімділікке әсерін бағалайды
Кәсіби міндет (4-дағды)	Құрылымдық бөлімшелердің клиенттерге қашықтан қызмет көрсету жүйесінің бөлімшелері мен қызметкерлері қызметінің нысаналы көрсеткіштерін белгілеу және талдау
Дағдылар	1) құрылымдық бөлімшелер қызметінің өлшенетін тиімділік көрсеткіштеріне стратегиялық мақсаттарды қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · ұйымның мақсаттарына сәйкес байланыс орталығының стратегиялық басымдықтарын айқындайды; · бөлімшелердің мақсаттарын SMART форматында (нақты, өлшенетін, қолжетімді, өзекті, уақытпен шектелген) тұжырымдайды; · басқарудың әр деңгейі үшін негізгі тиімділік көрсеткіштері (KPI) жүйесін белгілейді; · бөлімшелердің мақсаттарын жалпы корпоративтік стратегиялық жоспарлармен келіседі; · талдау нәтижелері бойынша мақсаттарды тұрақты түрде қайта қарауды және түзетуді қамтамасыз етеді. 2) бизнес-мақсаттар бөлінісінде барлық бөлімшелер жұмысының тиімділігіне стратегиялық талдау жүргізу; Бағалау критерийлері: · бөлімшелердің нәтижелілігі туралы деректерді жинайды және жүйелейді; · ұйымның стратегиялық міндеттері контекстінде тиімділік көрсеткіштерін талдайды; · нақты нәтижелердің жоспарлы мәндерден ауытқуларын анықтайды; · тиімсіздік себептерін және жақсарту аймақтарын айқындайды; · басшылыққа аналитикалық есептер мен ұсыныстар дайындайды. 3) деректерді кешенді талдау негізінде негізделген басқарушылық шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · деректерді өңдеу үшін аналитикалық құралдар мен BI жүйелерін пайдаланады; · қызметтің тұтас көрінісін қалыптастыру үшін сандық және сапалық көрсеткіштерді салыстырады; · ұсынылған шешімдердің тәуекелдері мен салдарын бағалайды; · сенімді деректерге және стратегиялық басымдықтарға негізделген шешімдер қабылдайды; · басқарушылық шешімдерді құжаттайды және олардың іске асырылуын қадағалайды. 4) нәтижелілікті талдау және кері байланыс негізінде трансформациялық бастамаларды енгізу; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсету процестерін трансформациялау бағыттарын анықтайды; · KPI талдауын және клиенттік кері байланысты ескере отырып, өзгерістер жоспарларын әзірлейді және іске асырады;

	· бөлімше қызметкерлерін өзгерістер процесіне тартады; · енгізілген бастамалардың тиімділігі мен клиенттердің қанағаттануы бойынша нәтижелерін бағалайды; · нәтижелілікті бағалау қорытындылары бойынша өзгерістер стратегиясын түзетіп отырады.
Білім	1) клиенттік сервистегі стратегиялық және операциялық басқару негіздері; · байланыс орталығының қызметінде стратегиялық жоспарлау қағидаттарын қолданады; · стратегиялық және операциялық басқарудың деңгейлерін ажыратады; · сервис тиімділігі мен сапасын басқару құралдарын пайдаланады; · операциялық міндеттердің компанияның ұзақ мерзімді мақсаттарымен келісуін қамтамасыз етеді. 2) KPI-ға қол жеткізу негізінде ынталандыру және көтермелеуді ұйымдастыру қағидаттарын; Бағалау критерийлері: · жеке және командалық KPI-ларға байланыстырылған ынталандыру жүйесін әзірлейді; · көтермелеу жүйесінің қызметкерлер жұмысының нәтижелеріне әсерін талдайды; · персоналды материалдық емес ынталандыруға заманауи тәсілдерді қолданады; · жетістіктерді бағалау жүйесінің ашықтығы мен әділдігін қамтамасыз етеді. 3) өзгерістерді басқару және бизнес-процестерді трансформациялау; Бағалау критерийлері: · қолданыстағы бизнес-процестерді талдайды және олардың осал тұстарын анықтайды; · процестерді оңтайландыру жөніндегі іс-шараларды жоспарлайды және іске асырады; · өзгерістерді басқару модельдерін қолданады; · өзгерістер кезеңінде қызметкерлерге коммуникация мен қолдауды қамтамасыз етеді. 4) тиімділікке бағытталған корпоративтік мәдениетті құру тәсілдерін; Бағалау критерийлері: · клиентке бағдарлануды және нәтижелілікті қолдайтын құндылықтар мен нормаларды қалыптастырады; · командалық өзара әрекеттесу практикаларын және білім алмасуды енгізеді; · персоналдың жауапкершілік және қатысу мәдениетін дамытады; · корпоративтік мәдениеттің бөлімшелердің тиімділік көрсеткіштеріне әсерін бағалайды.
Кәсіби міндет (дағды 5)	Құрылымдық бөлімшелердің қызмет нәтижелерін бағалауды жүргізу
Дағдылар	1) қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану;

	Бағалау критерийлері: · бөлімшелердің тиімділігін талдаудың стандартты әдістемелерін қолданады; · міндеттерді орындауды жоспарлау және бақылаудың бекітілген рәсімдерін пайдаланады; · бөлімшелердің жұмыс сапасын белгіленген көрсеткіштер бойынша бағалайды; · корпоративтік регламенттердің және қызмет көрсету стандарттарының сақталуын қамтамасыз етеді; · қызмет нәтижелерін типтік құралдарды (есептер, кестелер, үлгілер) пайдалана отырып талдайды. 2) бизнес ортадағы өзгерістерге бейімделу және бөлімше шеңберінде жаңа процестерді немесе технологияларды енгізу; Бағалау критерийлері: · сыртқы және ішкі бизнес ортадағы өзгерістерді қадағалайды; · жаңа технологиялар мен процестерді енгізуге қажеттілікті анықтайды; · өзгерістердің қызмет көрсету сапасын төмендетпей бірқалыпты интеграциясын қамтамасыз етеді; · қызметкерлерді жұмыстың жаңа әдістері мен құралдарына оқытуды ұйымдастырады; · енгізілген жаңалықтардың тиімділігін талдайды және тәсілдерді түзетеді. 3) мақсаттарды белгілеу, ілгерілеуді өлшеу және жоспарланған нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · бөлімшенің мақсаттарын корпоративтік стратегияға сәйкес тұжырымдайды; · ілгерілеуді бағалау үшін өлшенетін көрсеткіштерді анықтайды; · жоспарлардың орындалуын тұрақты түрде қадағалайды және ауытқулар болған жағдайда әрекеттерді түзетеді; · нәтижелілік пен сапаның нысаналы көрсеткіштеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді; · қол жеткізілген нәтижелер және бөлімшенің тиімділігі туралы есептер дайындайды. 4) мақсаттарды түзетумен тұрақты бағалау циклін (тоқсандық, жылдық) ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · тұрақты бағалау циклдерін өткізудің кестесін жоспарлайды; · әр кезеңнің нәтижелері бойынша қорытынды деректердің талдауын жүргізеді; · бағалау нәтижелері бойынша тенденцияларды және проблемалық аймақтарды анықтайды; · түзету шараларын және жаңартылған мақсаттарды әзірлейді; · бағалау нәтижелерін келесі кезеңді жоспарлауға енгізуді қамтамасыз етеді.
Білім	1) стратегиялық маркетингтің және қызметтерді тұтынушылардың адалдығын басқарудың негіздерін; Бағалау критерийлері:

	· клиенттік деректерді талдау кезінде стратегиялық маркетингтің қағидаттарын қолданады; · қызмет көрсету сапасының клиенттердің адалдық деңгейіне әсерін бағалайды; · клиенттерді ұстап қалу және тарту құралдарын пайдаланады; · тұтынушылардың қанағаттануы мен сенімін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлейді. 2) қызметті бағалаудың әртүрлі әдістемелерін, мысалы, KPI, BSC (көрсеткіштердің теңгерімді жүйесі), 360 градус әдісі сияқты; Бағалау критерийлері: · бөлімшелердің тиімділігін сандық бағалау үшін KPI жүйесін қолданады; · көрсеткіштерді бизнес-мақсаттармен байланыстыру үшін BSC-ті пайдаланады; · персоналды кешенді бағалау үшін 360 градус әдісін қолданады; · объективті бағалауды қалыптастыру үшін әртүрлі әдістемелердің нәтижелерін салыстырады; · талдамалық қорытындылар және қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар дайындайды. 3) деректерді талдау үшін статистикалық әдістерді; Бағалау критерийлері: · статистикалық талдаудың базалық әдістерін (орташа мәндер, вариация, корреляция және т.б.) қолданады; · процестердің тиімділігін бағалау үшін статистикалық нәтижелерді түсіндіреді; · тенденцияларды болжау және жақсартуларды жоспарлау үшін деректерді пайдаланады; · басқарушылық шешімдер қабылдау үшін талдау нәтижелерін көрнекі етеді; · статистикалық есептеулердің сенімділігі мен дұрыстығын қамтамасыз етеді.
Еңбек функциясы 2	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесіндегі операциялық қызметті және цифрлық шешімдерді басқару
Дағдылар	1) байланыс ақпараттық орталығының басым міндеттерін және функционалдық стратегияларын анықтау; Бағалау критерийлері: · ұйымның стратегиялық мақсаттарын талдайды және байланыс орталығын дамытудың негізгі бағыттарын анықтайды; · бизнес-мақсаттарға және клиенттік қажеттіліктерге байланысты міндеттердің басымдықтарын белгілейді; · корпоративтік стандарттарды және цифрлық шешімдерді ескере отырып, бөлімшелердің функционалдық стратегияларын әзірлейді; · басым бағыттарды іске асыру жоспарларын қалыптастырады; · бөлімшелер арасындағы стратегиялық міндеттердің келісілгендігін қамтамасыз етеді. 2) бизнес-процестерді жобалау және оларды орындауға қойылатын талаптарды қалыптастыру;

	Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсетудің бизнес-процестерін сипаттайды және модельдейді; · процестердің тиімсіз учаскелерін анықтайды және оларды оңтайландыру бойынша шаралар ұсынады; · цифрлық құралдарды енгізу үшін техникалық және функционалдық талаптарды қалыптастырады; · процестерді орындаудың регламенттері мен стандарттарын әзірлейді; · жаңа процестердің қолданыстағы басқару жүйесіне интеграциясын қамтамасыз етеді. 3) жаңа технологияларды енгізу бойынша жобаларды басқару; Бағалау критерийлері: · технологиялық жобаларды іске асырудың мақсаттарын, кезеңдерін және мерзімдерін анықтайды; · жобалық команданы қалыптастырады және жауапкершілік аймақтарын бөледі; · жобалық міндеттердің орындалуын және негізгі нәтижелерге қол жеткізуді бақылайды; · енгізілген шешімдердің өнімділік және сапа көрсеткіштері бойынша тиімділігін бағалайды; · енгізілгеннен кейін цифрлық шешімдердің сүйемелдеуі мен қолдауын қамтамасыз етеді. 4) ресурстарға қажеттілікті болжау, бюджетті жоспарлау және оның орындалуын бақылау; Бағалау критерийлері: · еңбек, техникалық және қаржылық ресурстарға ағымдағы және перспективалық қажеттіліктерді бағалайды; · қызмет жоспарлары негізінде бөлімшенің негізделген бюджетін қалыптастырады; · қаражаттың жұмсалуды және қаржылық тәртіптің сақталуын бақылайды; · ресурстарды пайдалану тиімділігін талдайды; · шығындарды оңтайландыру және бөлімшенің рентабельділігін арттыру бойынша ұсыныстар дайындайды. 5) бөлімшелердің өндірістік көрсеткіштерін талдау; Бағалау критерийлері: · негізгі операциялық көрсеткіштер (жауап беру уақыты, сервис деңгейі, клиенттердің қанағаттануы және т.б.) бойынша деректерді жинайды және жүйелейді; · өндірістік көрсеткіштер динамикасының салыстырмалы талдауын жүргізеді; · нысаналы мәндерден ауытқуларды және олардың туындау себептерін анықтайды; · басқарушылық шешімдер үшін талдамалық есептерді қалыптастырады; · операциялық қызметті түзету үшін талдау нәтижелерін пайдаланады.
Білім	1) ұйымдастырушылық құрылымды құрудың қағидаттарын, әдістерін, технологиясын;

	Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының ұйымдастырушылық құрылымын ұтымды құрудың қағидаттарын қолданады; · ұйымдастырушылық модельдердің (функционалдық, процестік, матрицалық және т.б.) түрлерін ажыратады; · бөлімшелер мен қызметкерлердің рөлдері мен жауапкершілік аймақтарын анықтайды; · цифрлық құралдарды және міндеттер көлемін ескере отырып, құрылым таңдауын негіздейді; · ұйымдастырушылық құрылымның бизнес мақсаттарымен келісілгендігін қамтамасыз етеді. 2) жобалық басқарудың және бизнес-жоспарлаудың негіздерін; Бағалау критерийлері: · міндеттерді іске асыру кезінде жобалық басқарудың әдістерін қолданады; · жобалық жоспарларды әзірлейді, мерзімдерін және негізгі кезеңдерін анықтайды; · тәуекелдерді бағалайды және оларды азайту бойынша шаралар әзірлейді; · жобалардың экономикалық тиімділігін есептейді; · технологиялық шешімдерді енгізу үшін бизнес-жоспарлар мен негіздемелерді дайындайды. 3) персоналды басқарудың, жүктемені бөлудің және ресурстарды оңтайландырудың негіздерін; Бағалау критерийлері: · қызметкерлер арасындағы міндеттер мен жүктемені оңтайлы бөлуді анықтайды; · персоналды ынталандыру және мақсаттарға жетуге тарту әдістерін қолданады; · қызметкерлердің өнімділігінің көрсеткіштерін талдайды; · адами ресурстардың ұтымды пайдаланылуын қамтамасыз етеді; · командалар жұмысының тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлейді. 4) цифрландыру, тұтынушылардың құқықтарын қорғау, ақпараттық қауіпсіздік саласындағы мемлекеттік саясаттың стратегиялық бағдарларын; Бағалау критерийлері: · цифрлық трансформация және деректерді қорғау саласындағы нормативтік және стратегиялық құжаттарды біледі; · цифрлық бастамаларды жоспарлау кезінде мемлекеттік басымдықтарды ескереді; · ақпараттық қауіпсіздік және дербес деректерді қорғау бойынша талаптардың сақталуын қамтамасыз етеді; · мемлекеттік саясатқа сәйкес қызмет көрсету сапасының стандарттарын қолданады; · заңнамалық талаптарды ескеретін ішкі регламенттерді әзірлеуге қатысады.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Бөлімшелер арасындағы ақпараттық өзара әрекеттесуді басқару

Дағдылар	1) ағымдағы мақсаттар мен міндеттерді орындау, қызмет көрсеткіштеріне қол жеткізу үшін қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процесінің барлық қатысушыларының өзара әрекеттесуін ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · стратегиялық басымдықтарды анықтайды және бірыңғай қызмет көрсету жүйесі шеңберінде байланыс орталығы бөлімшелерінің қызметін үйлестіреді; · бөлімшелер мен басқару деңгейлері арасындағы тиімді ақпараттық өзара әрекеттесу арналарын құруды қамтамасыз етеді; · коммуникацияларды интеграциялау және бірлескен жоспарлау үшін цифрлық платформалар мен құралдарды пайдаланады; · функционаларалық KPI-ларға қол жеткізуді бақылайды, процестің барлық қатысушыларының әрекеттердің синхрондылығын қамтамасыз ете отырып; · коммуникацияның нәтижелілігін талдайды және оны оңтайландыру бойынша шаралар бастамашылық етеді. 2) ақпарат алмасуды реттейтін регламенттер мен рәсімдерді енгізу; Бағалау критерийлері: · ақпарат алмасу тәртібін анықтайтын ұйымдастырушылық-нормативтік құжаттарды әзірлейді және бекітеді; · бөлімшелер арасында деректерді берудің жылдамдығының, толықтығының және дұрыстығының стандарттарын белгілейді; · құжат айналымының автоматтандырылған жүйелерін және орындалуын бақылауды енгізуді қамтамасыз етеді; · ақпараттық ағындардың аудитін ұйымдастырады және тиімділікті талдау негізінде регламенттерді түзетеді; · деректер алмасу кезінде корпоративтік және ақпараттық қауіпсіздіктің талаптарының сақталуын қамтамасыз етеді. 3) бүкіл ұйым деңгейінде корпоративтік өзара әрекеттесудің тиімді моделін құру; Бағалау критерийлері: · стратегиялық мақсаттарға жетуге бағытталған ішкі коммуникациялық ортаның тұжырымдамасын қалыптастырады; · бизнес-бөлімшелер арасындағы көлденең және тік өзара әрекеттесудің механизмдерін енгізеді; · ақпарат алмасудың ашық мәдениетін және нәтиже үшін ұжымдық жауапкершілікті дамытады; · ақпараттық ағындарды басқару үшін цифрлық үйлестірудің құралдарын (порталдар, CRM, BI-жүйелер) интеграциялайды; · өзара әрекеттесу моделінің тиімділіктің стратегиялық және операциялық көрсеткіштеріне әсерін бағалайды. 4) ішкі коммуникацияларды цифрландырудағы басымдықтарды анықтау; Бағалау критерийлері: · цифрлық коммуникациялық жүйелердің жетілуін талдауды жүргізеді және даму аймақтарын анықтайды; · бизнес-мақсаттарды және клиенттік талаптарды ескере отырып, ішкі коммуникацияларды цифрландырудың стратегиясын қалыптастырады;

	· өзара әрекеттесудің зияткерлік платформаларын (чат-боттар, бірыңғай терезелер, аналитикалық жүйелер) енгізуге бастамашылық етеді; · цифрлық шешімдердің экономикалық және ұйымдастырушылық тиімділігін бағалайды; · цифрландыру процестерінің корпоративтік саясатқа және АТ саласындағы мемлекеттік стратегияға сәйкестігін қамтамасыз етеді.
Білім	1) стратегиялық менеджмент пен корпоративтік басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · өзара әрекеттесу жүйелерін әзірлеу және шешім қабылдау кезінде стратегиялық менеджмент қағидаттарын қолданады; · коммуникациялық процестерді құру кезінде корпоративтік құрылымды және өкілеттіктерді бөлуді ескереді; · бөлімшелер мен басқару деңгейлері арасындағы стратегиялық келісімді қамтамасыз етеді; · басқарушылық шешімдердің ұйымның бәсекеге қабілеттілігі мен тұрақтылығына әсерін бағалайды; · корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру бойынша ұсыныстар қалыптастырады. 2) өзгерістерді басқару және бизнес-процестерді трансформациялау стратегиялары; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының цифрлық трансформациясы шеңберінде өзгерістерді басқару стратегияларын әзірлейді және іске асырады; · өзгерістерді енгізу үшін заманауи модельдерді пайдаланады; · трансформация жағдайында жобалық командалар мен коммуникация жүйесін қалыптастырады; · персонал мен бөлімшелердің өзгерістерге дайындығын бағалайды, қарсылық тәуекелдерін басқарады; · ұйымның операциялық процестеріне өзгерістердің тұрақтылығы мен интеграциясын қамтамасыз етеді. 3) ұйымдастырушылық білімді басқару және бірыңғай ақпараттық ортаны құру тәсілдері; Бағалау критерийлері: · ұйым деңгейінде білімді басқару саясатын әзірлейді; · тәжірибені жинақтау және тарату құралдарын енгізеді (білім базасы, CRM, LMS-жүйелері); · қызметкерлердің барлық санаттары үшін білімнің қолжетімділігі мен өзектілігін қамтамасыз етеді; · білім алмасу және үздіксіз кәсіби даму мәдениетін қалыптастырады; · бөлімшелер қызметінің нәтижелері бойынша бірыңғай ақпараттық ортаның жұмыс істеу тиімділігін бағалайды.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Перспективалық және ағымдағы жоспарларды орындау бойынша басқарушылық шешімдерді әзірлеу
Дағдылар	1) ағымдағы мақсаттар мен міндеттерді іске асыру нәтижелерін талдау және бағалау; Бағалау критерийлері:

	· бөлімшелердің негізгі көрсеткіштері бойынша деректерді жинайды және жүйелейді; · ағымдағы жоспарлар мен KPI орындалуына кешенді талдау жүргізеді; · жоспарлы көрсеткіштерден ауытқуларды және олардың себептерін анықтайды; · топ-менеджмент үшін талдамалық есептер қалыптастырады; · байланыс орталығы жұмысының тиімділігін арттыру үшін түзету шараларын ұсынады. 2) стратегиялық басымдықтарға қол жеткізуге бағытталған басқарушылық шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · деректерді талдау және бизнес-басымдықтар негізінде шешімдер нұсқаларын әзірлейді; · басқарушылық шешімдердің тәуекелдері мен салдарын бағалайды; · шешімдерді корпоративтік стратегиямен және ұйымның мақсаттарымен келіседі; · белгісіздік жағдайында негізделген шешімдер қабылдайды; · регламенттер, рәсімдер және орындалуын бақылау арқылы шешімдердің енгізілуін қамтамасыз етеді. 3) бөлімшелердің қызметін үйлестіру және бекітілген жоспарлардың орындалуын қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізу үшін бөлімшелер арасында міндеттер мен ресурстарды бөледі; · жоспарларды орындау мерзімдері мен стандарттарының сақталуын бақылайды; · нәтижелерді бақылау және визуализациялау жүйелерін енгізеді; · бөлімшелер жұмысының тиімділігін бағалайды және қажет болған жағдайда әрекеттерді реттейді; · корпоративтік KPI-ға қол жеткізу үшін процестің барлық қатысушыларының өзара әрекеттесуін қамтамасыз етеді. 4) топ-менеджмент деңгейінде кеңестер, сессиялар және жұмыс топтарын ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · стратегиялық және жедел кеңестерді жоспарлайды және өткізеді; · талқылау үшін күн тәртібін және негізгі мәселелерді қалыптастырады; · барлық қажетті басшылар мен сарапшылардың қатысуын қамтамасыз етеді; · шешімдерді тіркейді және олардың іске асырылуын бақылайды; · талқылау нәтижелерін талдайды және басқару процестерін жақсарту бойынша ұсыныстар енгізеді.
Білім	1) байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бақылауды және бағалауды ұйымдастыру тәсілдері, әдістері мен жолдары; Бағалау критерийлері: · бөлімшелер жұмысының тиімділігін бақылау және бағалау әдістерін біледі;

	· байланыс орталықтары үшін KPI және BSC құру қағидаттарын түсінеді; · нәтижелерді бағалау үшін статистикалық және талдамалық құралдарды қолданады; · көрсеткіштерді түсіндіре біледі және басшылық үшін ұсыныстар қалыптастырады; · клиенттік сервистің сапасын басқарудың заманауи тәсілдерін біледі. 2) ұйымдастырушылық құрылымдарды, функционалдық міндеттерді, бизнес-процестерді және олардың арасындағы өзара байланыстарды; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының құрылымын және рөлдердің бөлінуін түсінеді; · бөлімшелер арасындағы өзара байланыстар мен өзара әрекеттесуді талдайды; · бизнес-процестердің тиімділігін бағалайды және оңтайландыруды ұсынады; · тиімді жұмыс істеу үшін ұйымдастырушылық схемалар мен регламенттерді қалыптастырады; · ұйымдастырушылық құрылымның жоспарлар мен KPI орындалуына әсерін ескереді. 3) қаржылық басқару, бюджеттеу, қаржылық көрсеткіштерді талдау және шығындарды басқару қағидаттарын; Бағалау критерийлері: · бөлімшелердің бюджеттік көрсеткіштерін талдай біледі; · басқарушылық шешімдердің шығындар мен кірістерге әсерін бағалайды; · шығындарды оңтайландыру және рентабельділікті арттыру бойынша шаралар әзірлейді; · бюджеттің және қаржылық жоспарлардың орындалуын бақылайды; · стратегиялық шешімдер қабылдау кезінде қаржылық талдау қағидаттарын қолданады.
Кәсіби міндет (4-дағды)	Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің үйлестірілуін қамтамасыз ету.
Дағдылар	1) қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестеріне қатысатын барлық бөлімшелердің келісілген жұмысын қамтамасыз ету; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығының жалпы мақсаттарын орындау үшін бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесуді ұйымдастырады; · басымдықтар мен KPI ескере отырып, міндеттер мен ресурстарды бөлуді үйлестіреді; · процестерді синхрондау үшін регламенттерді, рәсімдерді және цифрлық құралдарды енгізеді; · бөлімшеаралық процестердің мерзімдері мен сапа стандарттарының сақталуын бақылайды; · өзара әрекеттесу тиімділігін арттыру үшін бірлескен жобалар мен бастамаларды іске қосады.

	2) құрылымдық бөлімшелер қызметінің тиімділігін бағалау; Бағалау критерийлері: · бөлімшелер қызметінің негізгі көрсеткіштерін жинайды және талдайды; · процестердің тиімділігіне кешенді салыстырмалы талдау жүргізеді; · бөлімшелердің осал тұстарын, әлсіз және күшті жақтарын анықтайды; · жұмысты оңтайландыру және нәтижелілікті арттыру бойынша ұсыныстар қалыптастырады; · өзгерістер мен басқарушылық шешімдердің байланыс орталығының жалпы тиімділігіне әсерін бағалайды. 3) бөлімшелер арасындағы мүдделер қақтығыстарын және операциялық сәйкессіздіктерді жою; Бағалау критерийлері: · процестердегі қақтығыстар мен сәйкессіздіктердің себептерін анықтайды; · шешімдерді әзірлеу үшін талқылаулар мен жұмыс топтарын ұйымдастырады; · өзара әрекеттесудің келісілген ережелерін әзірлейді және енгізеді; · корпоративтік мақсаттарға қол жеткізу үшін кедергілерді уақтылы жоюды қамтамасыз етеді; · келісілген рәсімдердің сақталуын бақылайды және қақтығыстардың қайта туындауына жол бермейді.
Білім	1) командалар арасындағы коммуникациялар мен іскерлік өзара әрекеттесу әдістерін; Бағалау критерийлері: · функцияаралық процестерді үйлестіру және интеграциялау модельдерін біледі; · міндеттерді, өкілеттіктерді және жауапкершілікті бөлу қағидаттарын түсінеді; · цифрлық өзара әрекеттесу және міндеттердің орындалуын бақылау құралдарын пайдаланады; · командалық жұмысты және жобаларды басқару әдістерін қолданады; · өзара әрекеттесуді құру кезінде корпоративтік стратегияны және ұйымның мақсаттарын ескереді. 2) командалық жұмыс психологиясын, персоналдың мотивациясы мен қатысуын басқаруды; Бағалау критерийлері: · KPI, BSC және нәтижелілікті бағалаудың басқа әдістемелерін түсінеді; · жұмыстың сандық және сапалық көрсеткіштерін талдай біледі; · басқарушылық шешімдер қабылдау үшін деректерді статистикалық өңдеу әдістерін біледі; · бөлімшелердің тиімділігі мен ұйымның жалпы мақсаттары арасындағы өзара байланысты түсінеді; · жоспарлар мен процестерді түзету үшін талдау нәтижелерін қолданады.

	3) ұйым қызметін реттейтін ішкі регламенттерді, нұсқаулықтарды және саясаттарды; Бағалау критерийлері: · қақтығыстар мен операциялық сәйкессіздіктерді диагностикалау әдістерін біледі; · медиация, келіссөздер және консенсустық шешім қабылдау тәсілдерін қолданады; · бөлімшелер арасындағы өзара әрекеттесуді регламенттеу қағидаттарын түсінеді; · жүйелік шешімдер арқылы қақтығыстардың қайта туындауына жол бермеуді біледі; · ұйымдастырушылық құрылым мен процестерді жақсарту үшін қақтығысты жағдайларды талдау нәтижелерін пайдаланады.
Кәсіби міндет (5-дағды)	Желілік басшылардың жұмысын ұйымдастыру және нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізу бойынша жауапкершілікті бөлу
Дағдылар	1) құрылымдық бөлімшелердің материалдық ресурстар мен персоналға қажеттіліктерін талдау; Бағалау критерийлері: · бөлімшелердің жүктемесі, өнімділігі және ресурстық қажеттіліктері туралы деректерді жинайды және талдайды; · персонал саны мен міндеттер көлемінің оңтайлы арақатынасын анықтайды; · материалдық, техникалық және кадрлық ресурстарға қажеттілікті болжайды; · бюджет пен персоналды бөлу бойынша ұсыныстарды негіздейді; · ресурстар мен ұйымның стратегиялық мақсаттары арасындағы теңгерімді қамтамасыз етеді. 2) ұйымның атқарушы басшылығының кәсіби өсуі мен дамуының құрылымдық жүйесін енгізу; Бағалау критерийлері: · желілік басшылардың құзыреттіліктерін бағалау жүйесін қалыптастырады; · кәсіби даму және мансаптық өсу бағдарламаларын әзірлейді; · тәлімгерлікті және басшыларды оқытудың ішкі бағдарламаларын енгізеді; · басқарушы кадрлардың сабақтастығын қамтамасыз етеді; · басшылардың даму нәтижелерін талдайды және оқыту тәсілдерін реттейді. 3) өкілеттіктерді беру және бөлімшенің мақсаттарына сәйкес жауапкершілік аймақтарын белгілеу; Бағалау критерийлері: · желілік басшылардың негізгі жауапкершілік аймақтарын және автономия деңгейін анықтайды; · құзыреттіліктер мен стратегиялық басымдықтарды ескере отырып, өкілеттіктерді бөледі; · міндеттердің орындалуын есепке алу және бақылау жүйесін қалыптастырады; · бөлімшелер арасындағы жауапкершілікті бөлудің ашықтығын қамтамасыз етеді;

	· өкілеттіктерді беру тиімділігін бағалайды және басқару процестерін реттейді. 4) желілік басқару деңгейінде жоспарлар мен стратегиялық міндеттердің орындалуын үйлестіру; Бағалау критерийлері: · жалпы мақсаттарға қол жеткізу үшін желілік басшылардың өзара әрекеттесуін ұйымдастырады; · жоспарлардың орындалуын және тиімділіктің негізгі көрсеткіштерінің сақталуын бақылайды; · жоспарлардан ауытқуларды анықтайды және түзету шараларын қабылдайды; · басшылықты міндеттердің іске асырылу барысы туралы уақтылы хабардар етуді қамтамасыз етеді; · бөлімшелер деңгейінде басқару процестерін жетілдіру бойынша ұсыныстар қалыптастырады.
Білім	1) басқару жүйесіндегі ұйымдастырушылық жобалау және рөлдерді құрылымдық бөлу қағидаттарын; Бағалау критерийлері: · басқарудың ұйымдастырушылық құрылымдарын құрудың заманауи тәсілдерін біледі; · құрылым, функциялар және стратегиялық мақсаттар арасындағы өзара байланысты түсінеді; · басқару деңгейлері арасында рөлдер мен жауапкершілікті бөлу әдістерін қолданады; · ұйымдастырушылық тиімділікті талдау құралдарын пайдаланады; · байланыс орталығының құрылымын оңтайландыру бойынша ұсыныстар әзірлейді. 2) байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттарын; Бағалау критерийлері: · байланыс орталықтары саласында қолданылатын ISO, COPC, ITIL және басқа стандарттардың талаптары мен ұсыныстарын біледі; · қызмет көрсету сапасы және персоналды басқару стандарттарын қолданады; · процестердің белгіленген нормативтерге сәйкестігін қамтамасыз етеді; · басқару жүйелерін құру кезінде әлемдік үздік тәжірибелерді пайдаланады; · стандарттардың енгізілуін және бөлімшелердің сәйкестігін бағалауды бақылайды. 3) персоналды стратегиялық және операциялық басқару негіздерін; Бағалау критерийлері: · персоналдың санын стратегиялық жоспарлау және дамыту қағидаттарын түсінеді; · қызметкерлердің тиімділігі мен мотивациясын бағалау әдістерін қолданады; · кадрлық резервтерді қалыптастырады және қызметкерлердің мансаптық дамуын басқарады;

	· ұйым стратегиясы мен персоналды басқару жүйесі арасындағы байланысты қамтамасыз етеді; · кадрлық шешімдердің байланыс орталығы қызметінің нәтижелеріне әсерін талдайды. 4) командалық менеджмент технологияларын және тиімді жұмыс топтарын құруды; Бағалау критерийлері: · қашықтықтан қызмет көрсету жүйесінде командаларды қалыптастыру және дамыту әдістерін біледі; · бөлінген басқару және командалық мотивация құралдарын қолданады; · фасилитация және топтық коммуникация технологияларын пайдаланады; · нәтиже үшін бірлескен жауапкершілік мәдениетін қалыптастырады; · командалар жұмысының тиімділігін бағалайды және жақсартуларды енгізеді.
Дополнительная трудовая функция 1	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің барлық жүйелері мен процестерінің жұмыс істеуін бақылауды жүзеге асыру
Кәсіби міндет (дағды 1)	Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің бизнес-процестерін бақылау нысандары мен әдістерін анықтау
Дағдылар	1) қашықтан қызмет көрсету жүйесінің бизнес-процестерінің архитектурасын талдау; Бағалау критерийлері: · қашықтан қызмет көрсету жүйесінің негізгі және қолдаушы процестерін анықтайды; · процестер, функциялар және бөлімшелер арасындағы өзара байланыстарды талдайды; · тар орындарды, функциялардың қайталануын және тиімділіктің жоғалуын анықтайды; · арнайы құралдарды пайдалана отырып, процестер архитектурасын модельдейді; · бизнес-процестерді оңтайландыру және цифрландыру бойынша ұсыныстар қалыптастырады. 2) процестердің белгіленген регламенттер мен нормативтерге сәйкестігін бағалау; Бағалау критерийлері: · бизнес-процестердің корпоративтік регламенттер мен сапа стандарттарына сәйкестігіне аудит жүргізеді; · заңнама талаптарының, салалық және ішкі нормативтердің сақталуын талдайды; · сәйкессіздіктерді анықтайды және олардың қызмет көрсету сапасына әсерін белгілейді; · тексеру нәтижелері бойынша есептілік қалыптастырады және түзету шараларын ұсынады; · ішкі бақылау және тұрақты мониторинг механизмдерін енгізуді қамтамасыз етеді. 3) байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау мақсатында ақпараттық технологияларды қолдану;

	Бағалау критерийлері: · сапа мен тиімділікті автоматтандырылған бақылау жүйелерін (CRM, WFM, BI-жүйелер, сөйлесулерді жазу жүйелері) пайдаланады; · көрсеткіштерді нақты уақыт режимінде талдау үшін цифрлық құралдарды баптайды және қолданады; · ақпараттық жүйелердің деректері негізінде есептілік қалыптастырады; · проблемалық аймақтарды анықтау үшін аналитикалық панельдер мен деректерді визуализациялауды пайдаланады; · бақылау жүйелерінің басқа корпоративтік сервистермен интеграциялануын қамтамасыз етеді. 4) анықталған сәйкессіздіктерді жою мақсатында түзету және алдын алу іс-шараларын ұйымдастыру; Бағалау критерийлері: · бизнес-процестердегі сәйкессіздіктердің себептерін талдайды және олардың қайта туындау қауіптерін бағалайды; · түзету және алдын алу іс-шараларының жоспарын әзірлейді; · анықталған ауытқуларды жою бойынша бөлімшелердің жұмысын үйлестіреді; · түзету іс-шараларының іске асырылуын бақылайды және олардың тиімділігін бағалайды; · процестерді үздіксіз жақсарту және стандарттау механизмдерін енгізеді.
Білімдер	1) процестік басқару негіздері және бизнес-процестерді реинжинирингтеу әдістемесі; Бағалау критерийлері: · ұйым қызметін басқаруға процестік тәсілдің қағидаттарын біледі; · процестерді жобалау, талдау және оңтайландыру кезеңдерін түсінеді; · реинжиниринг әдістемесін және процестерді сипаттау құралдарын меңгерген; · қызмет көрсету тиімділігін арттыру үшін процестік тәсілді қолданады; · процестердегі өзгерістердің орталықтың стратегиялық мақсаттары мен көрсеткіштеріне әсерін бағалайды. 2) байланыс және анықтамалық орталықтардағы процестердің тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі; Бағалау критерийлері: · қызметтің негізгі операциялық және сапалық көрсеткіштерін (AHT, FCR, SLA, CSAT, NPS және т.б.) біледі; · KPI-дің клиенттік тәжірибемен және қаржылық нәтижелермен өзара байланысын түсінеді; · бөлімшелердің өнімділігі мен жұмыс сапасын талдау үшін көрсеткіштерді пайдаланады; · компания стратегиясын ескере отырып, KPI нысаналы мәндерін анықтайды; · тұрақты мониторинг және басқарушылық шешімдер үшін көрсеткіштер жүйесін қолданады.

	3) бизнес-процестерді бағалау және аудиттеу әдістемесі; Бағалау критерийлері: · процестер аудитін жүргізу кезеңдері мен әдістерін (ішкі, сыртқы, функционалдық, комплаенс-аудит) біледі; · процестердің ISO, COPC, ITIL және т.б. стандарттарға сәйкестігін талдау құралдарын қолданады; · аудит нәтижелерін құжаттауды және жақсарту бойынша ұсыныстармен есептер қалыптастыруды біледі; · енгізілген түзету іс-шараларының тиімділігін бағалайды; · басқару және бақылау жүйесін жетілдіру үшін аудит нәтижелерін пайдаланады.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Бөлімшелердің (топтардың, қызметтердің, бөлімдердің) қызметін ішкі бақылау қызметін ұйымдастыру
Дағдылар	1) бақылау аймағын анықтау: процестер, бөлімшелер, тәуекелді нүктелер; Бағалау критерийлері: · ұйымның құрылымын талдайды және бақылауға жататын негізгі процестерді анықтайды; · тәуекел деңгейі жоғары және бұзушылықтар ықтималдығы бар учаскелерді анықтайды; · ішкі бақылау үшін тәуекелдер мен басымдықтар картасын қалыптастырады; · жауапкершілік аймақтары бойынша тексерулердің жиілігі мен тереңдігінің критерийлерін белгілейді; · бақылау шекараларын құжаттайды және ішкі мониторинг жоспарын бекітеді. 2) тексеру нәтижелері бойынша шешімдер қабылдау: түзету және алдын алу іс-шараларын бастау; Бағалау критерийлері: · ішкі бақылау нәтижелерін талдайды және анықталған сәйкессіздіктердің себептерін белгілейді; · тексеру деректері негізінде басқарушылық шешімдер қабылдайды; · түзету және алдын алу іс-шараларының жоспарын қалыптастырады; · шешімдердің орындалуын бақылайды және қабылданған шаралардың тиімділігін бағалайды; · кері байланысты және тексеру қорытындылары бойынша регламенттерді түзетуді қамтамасыз етеді. 3) салдарды болжау және форс-мажорлық жағдайларды түзету және болдырмау бойынша шаралар қабылдау; Бағалау критерийлері: · байланыс орталығы қызметінің үздіксіздігіне әлеуетті қауіп көздерін анықтайды; · тәуекелдердің клиенттік сервистерге және операциялық процестерге әсерін талдайды; · төтенше жағдайлардағы іс-қимыл жоспарларын әзірлейді; · оқиғалардың алдын алу және салдарды азайту бойынша шаралардың іске асырылуын қамтамасыз етеді;

	· процестерді стресс-тестілеу кезінде басқару жүйесінің тұрақтылығын бағалайды. 4) ұйым деңгейінде тәуекелдерді және комплаенс-рәсімдерді басқару; Бағалау критерийлері: · тәуекелдерді сәйкестендіру, бағалау және мониторинг жүйесін қалыптастырады; · корпоративтік және сыртқы регламенттердің сақталуын қамтамасыз етеді (комплаенс-бақылау); · бұзушылықтар мен мүдделер қақтығыстарын болдырмау бойынша рәсімдерді енгізеді; · ішкі бақылаудың және комплаенс-жүйенің қолданыстағы шараларының тиімділігін бағалайды; · қадағалаушы және тексеруші органдармен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) ірі ұйымдардағы стратегиялық және процестік басқару негіздері; Бағалау критерийлері: · стратегиялық жоспарлау қағидаттарын және басқаруға процестік тәсілді біледі; · стратегия, бизнес-процестер және бақылау жүйесі арасындағы өзара байланысты түсінеді; · процестер карталарын құру және бақылау нүктелерін анықтау әдістерін меңгерген; · ішкі аудитті ұйымдастыру кезінде процестік тәсілді қолданады; · ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру кезінде стратегиялық мақсаттарды ескереді. 2) басқару этикасы, комплаенс және сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттар; Бағалау критерийлері: · корпоративтік және іскерлік этиканың негізгі қағидаттарын біледі; · сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат нормаларын және ұйымның этикалық кодексін қолданады; · құқық бұзушылықтардың алдын алудағы комплаенс-рәсімдердің рөлін түсінеді; · тексерулер мен басқарушылық шешімдерді жүргізу кезінде этикалық нормалардың сақталуын қамтамасыз етеді; · ұжымдағы ашықтық пен сенімді арттыру құралдарын енгізеді. 3) тиісті саладағы ұйым қызметін реттейтін нормативтік-құқықтық актілер; Бағалау критерийлері: · байланыс орталықтарының қызметіне қатысты қолданыстағы заңнаманы және нормативтік актілерді біледі; · жеке деректерді қорғау, ақпараттық қауіпсіздік және тұтынушылардың құқықтарын қорғау талаптарында бағдарланады; · ішкі бақылау процестерінің заңнама талаптарына сәйкестігін қамтамасыз етеді; · регламенттер мен нұсқаулықтарды әзірлеу кезінде құқықтық нормаларды қолданады;

	· құқықтық тәуекелдерді азайту үшін заң қызметтерімен өзара іс-қимыл жасайды.
Кәсіби міндет (дағды 3)	Қызмет көрсету стандарттарының орындалуын және қызметкерлер жұмысының сапасын қамтамасыз етуді бақылауды жүзеге асыру
Дағдылар	1) орындалатын жұмыстар сапасының ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттарға сәйкестігіне салыстырмалы талдау жүргізу; Бағалау критерийлері: · ішкі стандарттармен және салалық нормалармен салыстырғанда қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін талдайды; · клиенттермен өзара әрекеттесу скрипттерінің, регламенттерінің және алгоритмдерінің сақталуына аудит жүргізеді; · ауытқулар мен өсу аймақтарын анықтау үшін сапаны бақылау нәтижелерін пайдаланады; · қызмет көрсету стандарттарын жақсарту бойынша ұсыныстармен аналитикалық есептер қалыптастырады; · бөлімше басшылары үшін талдау нәтижелері бойынша жүйелі кері байланысты қамтамасыз етеді. 2) қызметкерлерге конструктивті кері байланыс беру, қателерді көрсету және оларды түзету тәсілдерін ұсыну; Бағалау критерийлері: · қызметкерлермен қателерді жеке және топтық талдауларды жүргізеді; · кері байланысты дұрыс және ынталандыратын түрде тұжырымдайды; · анықталған бұзушылықтарды түзету және көрсеткіштерді жақсарту бойынша нақты қадамдарды ұсынады; · түзету іс-шараларын жүргізгеннен кейінгі өзгерістер динамикасын бағалайды; · ақпарат алмасудың ашық мәдениетін және кәсіби құзыреттілікті дамытуды қолдайды. 3) қызмет көрсету сапасын бағалаудың әртүрлі әдістерін, мысалы, құпия сатып алушы, қоңырауларды талдау, клиенттерге сауалнама жүргізу сияқты әдістерді енгізу; Бағалау критерийлері: · сапаны бақылаудың кешенді құралдарын (құпия сатып алушы, QEval, байланыстан кейінгі сауалнамалар, NPS, CSAT және т.б.) қолданады; · клиенттік кері байланысты тұрақты жинауды және талдауды ұйымдастырады; · бағалау нәтижелерін стандарттар мен оқыту бағдарламаларын түзету үшін пайдаланады; · сапаны бақылау әдістерін KPI және мониторингтің бірыңғай жүйесіне біріктіреді; · қызметкерлер жұмысын бағалаудың ашықтығы мен объективтілігін қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) орындалатын жұмыстар сапасының ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттарға сәйкестігін бағалау тәсілдері; Бағалау критерийлері: · қызмет көрсету сапасының ішкі аудиті әдістемелерін біледі;

	· супервайзерлер мен бақылаушылар арасындағы сапа бағалауларын калибрлеу тәсілдерін түсінеді; · сәйкессіздіктерді талдау және құжаттау құралдарын меңгерген; · қызмет көрсетуді бағалаудың сандық және сапалық критерийлерін қолданады; · регламенттер мен нұсқаулықтарды түзету үшін бақылау нәтижелерін пайдаланады. 2) қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері; Бағалау критерийлері: · бақылау процестерінің нәтижелілік критерийлерін (дәлдік, жеделдік, қорытындылардың қолданылуы) біледі; · сапа жүйесінің тиімділігінің KPI-ін (бірінші желідегі қателер, шағымдар үлесі, SLA ауытқулары және т.б.) қолданады; · уақыт, бөлімшелер және жобалар бөлінісінде сапа динамикасын талдайды; · ішкі бақылау жүйесін жетілдіру үшін мониторинг деректерін пайдаланады; · сапаны бақылау құралдарын енгізуден экономикалық әсерді бағалайды. 3) қызмет көрсету стандарттарына әсер ететін кәсіпорынның құндылықтары мен қағидаттары; Бағалау критерийлері: · ұйымның корпоративтік құндылықтарын және стратегиялық бағдарларын біледі; · құндылықтардың мінез-құлық стандарттарына және клиенттермен қарым-қатынасқа қалай әсер ететінін түсінеді; · қызметкерлерде сервис мәдениетіне және өзара әрекеттесу сапасына саналы қарым-қатынасты қалыптастырады; · қызмет көрсету стандарттарының ұйымның миссиясы мен брендіне сәйкестігін қамтамасыз етеді; · клиентке бағдарлану және жауапкершілік қағидаттарын персоналдың күнделікті қызметіне енгізеді.
Кәсіби міндет (дағды 4)	Мәселелерді анықтау және бөлімшелерді бақылау жүйесінің тиімділігін бағалауды жүргізу
Дағдылар	1) клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің (топтардың, қызметтердің, бөлімдердің) қызметіндегі жоспарлы көрсеткіштерден ауытқуларды анықтау; Бағалау критерийлері: · негізгі көрсеткіштерді бақылау үшін ЖИ-құралдарын және болжамды аналитика жүйелерін пайдаланады; · аномалияларды анықтаудың автоматтандырылған модельдері арқылы бөлімшелер жұмысы туралы деректерді талдайды; · ықтимал ауытқулар мен тәуекелдерді болжау үшін машиналық оқыту алгоритмдерін қолданады; · ЖИ-талдау негізінде жасалған проблемалық аймақтарды визуализациялаумен есептерді қалыптастырады; · жасанды интеллект өндеген деректердің дұрыстығы мен өзектілігін бағалайды.

	2) тиімділікті бағалау нәтижелері негізінде басқарушылық шешімдер қабылдау: рәсімдерді онтайландыру, бақылау нүктелерін қайта қарау; Бағалау критерийлері: · негізделген басқарушылық шешімдер қабылдау үшін ЖИ-талдау нәтижелерін түсіндіреді; · ЖИ негізіндегі шешім қабылдауды қолдау жүйелерін (Decision Support Systems) қолданады; · автоматтандыруға және цифрлық бақылауға жататын процестердің учаскелерін анықтайды; · ЖИ-жүйелерінің ұсыныстары негізінде регламенттер мен бақылау нүктелерін реттейді; · қабылданған шешімдердің тиімділігін ЖИ-метрикалары мен аналитикалық модельдерін пайдалана отырып бағалайды. 3) клиенттермен өзара әрекеттесуді басқару үшін CRM, өтініштерді өңдеу жүйелерін және басқа құралдарды пайдалану; Бағалау критерийлері: · CRM-дегі кіріктірілген ЖИ-модульдерін (клиенттердің мінез-құлқын талдау, чат-боттар, дауыстық көмекшілер) пайдаланады; · ЖИ-ны өтініштерді автоматты түрде санаттау және клиенттердің пікірлерінің тональділігін талдау үшін қолданады; · қоңыраулар мен мәтіндік коммуникацияларды машиналық талдау жүйелерін (speech-to-text, sentiment analysis) біріктіреді; · қызмет көрсету сапасын арттыру үшін ЖИ-деректерді өңдеу нәтижелерін пайдаланады; · қызметкерлерді зияткерлік құралдарды пайдалануға оқытуды және бейімдеуді қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) корпоративтік басқару, ішкі бақылау және ішкі аудит негіздері; Бағалау критерийлері: · автоматтандырылған және зияткерлік жүйелерді қолдана отырып, ішкі бақылау және аудит қағидаттарын біледі; · ЖИ-ның процестердің ашықтығы мен тұрақтылығын қамтамасыз етудегі рөлін түсінеді; · ЖИ-аналитика элементтері бар тәуекелдерді басқару жүйелерін енгізу тәсілдерін меңгерген; · басқаруда жасанды интеллектті пайдалануға қойылатын стандарттар мен этикалық талаптарды біледі; · ішкі аудиттің дәлдігі мен жылдамдығын арттыру үшін ЖИ-шешімдерін қолданады. 2) бақылау рәсімдерін мониторингтеу және талдаудың заманауи цифрлық құралдары; Бағалау критерийлері: · машиналық оқытуды және ЖИ-аналитиканы пайдаланатын BI-платформалардың функционалдық мүмкіндіктерін біледі; · зияткерлік мониторинг жүйелерінің (AIOps, predictive analytics) жұмыс істеу қағидаттарын меңгерген; · SLA және KPI бұзушылықтарын автоматты түрде анықтау үшін ЖИ-ны қалай қолдану керектігін түсінеді; · ЖИ-ұсыныстары мен болжамдары бар цифрлық дашбордтарды пайдаланады;

	· ЖИ-жүйелерінен алынған нәтижелерді дұрыс түсіндіруді қамтамасыз етеді. 3) үздіксіз жетілдіру қағидаттары; Бағалау критерийлері:
Қосымша еңбек функциясы 2	Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру бойынша жобаларды басқару
Кәсіби міндет (дағды 1)	Өзгерістерге қажеттілікті анықтау және инновациялық технологияларды байланысілік ақпарат орталығына енгізу
Дағдылар	1) трендтерді талдау, бәсекелестік талдау және ішкі аудиттер негізінде трансформация және инновациялық даму бағыттарын анықтау; Бағалау критерийлері: · үлкен деректер массивтерін өңдеу үшін ЖИ-құралдарын қолдана отырып, нарықтық және технологиялық трендтерді талдайды; · негізгі көрсеткіштерді бәсекелестермен салыстыру үшін зияткерлік аналитика жүйелерін пайдаланады; · ішкі аудит деректері негізінде цифрлық және ұйымдастырушылық даму аймақтарын анықтайды; · машиналық оқыту модельдері негізінде өзгерістер болжамдарын қалыптастырады; · ұйымның стратегиялық басымдықтарын ескере отырып, инновациялық даму бағыттарын анықтайды. 2) процестерді жаңғырту, цифрлық және басқарушылық шешімдерді енгізу бойынша ұсыныстар қалыптастыру; Бағалау критерийлері: · жаңа немесе оңтайландырылған бизнес-процестерді жобалау үшін ЖИ-талдау нәтижелерін қолданады; · инновациялық цифрлық шешімдерді (RPA, дауыстық боттар, зияткерлік CRM-жүйелері) енгізуді бастамашылық етеді; · енгізуден экономикалық әсерді есептеумен жобалық ұсыныстарды әзірлейді; · цифрлық бастамалардың клиенттік тәжірибеге, сапаға және өнімділікке әсерін бағалайды; · ЖИ-құралдарын пайдалана отырып, жаңа технологияларды тестілеуді және пилоттық енгізуді ұйымдастырады. 3) стратегиялық мақсаттарды, ресурстарды және енгізу әлеуетін ескере отырып, өзгерістердің басымдығы туралы шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · инновацияларды енгізу тәуекелдері мен әлеуетін бағалау үшін ЖИ-модельдерін пайдаланады; · цифрлық трансформация жобаларының ROI және өтелу мерзімдерін талдауды жүргізеді; · деректер мен болжамды модельдер негізінде бастамалардың басым портфелін қалыптастырады; · сәтті инновациялық шешімдерді масштабтау туралы басқарушылық шешімдер қабылдайды;

	· инновациялық жобалар мен ағымдағы стратегиялық міндеттер арасындағы теңгерімді қамтамасыз етеді.
Білімдер	1) стратегиялық басқару, ұйымдастырушылық даму және инновациялық менеджмент қағидаттары; Бағалау критерийлері: · зияткерлік жүйелерді (AI-driven strategy tools) пайдалануды қоса алғанда, стратегиялық талдау әдістерін біледі; · инновациялар, корпоративтік стратегия және байланыс-орталықтың тиімділігі арасындағы өзара байланысты түсінеді; · ЖИ-ны ұйымды басқару және дамыту процестеріне енгізу қағидаттарын меңгерген; · стратегиялық жоспарлау үшін болжамды аналитика құралдарын қолданады; · инновациялық басқарушылық шешімдерді негіздеу үшін ЖИ деректерін пайдаланады. 2) технологиялар және цифрлық шешімдер саласындағы халықаралық және ұлттық трендтер; Бағалау критерийлері: · ЖИ, автоматтандыру және клиенттерге цифрлық қызмет көрсету саласындағы өзекті әлемдік тенденцияларды біледі; · байланыс-орталықтарда ЖИ және цифрлық шешімдерді енгізудің сәтті кейстерін талдайды; · халықаралық тәжірибелердің отандық нарық контекстінде қолданылуын бағалайды; · цифрландырудың нормативтік талаптары мен стандарттарын біледі; · технологиялардың дамуын және олардың клиенттік сервисқа әсерін болжайды. 3) цифрлық трансформацияға және өзгерістерді басқаруға заманауи тәсілдер; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді басқару әдістерін (ADKAR, Kotter, Lean Change, Agile Transformation) және олардың ЖИ-технологияларымен интеграциясын біледі; · ұйымның өзгерістерге дайындығын бағалау және енгізу тиімділігін бақылау үшін ЖИ-құралдарын қолданады; · трансформацияларға қызметкерлер мен клиенттердің жауаптарын талдау үшін машиналық оқытуды пайдаланады; · қызмет көрсету және басқару процестеріне зияткерлік автоматтандыру элементтерін енгізеді; · цифрлық мәдениетті және ұжымның ЖИ-технологияларымен өзара әрекеттесуге дайындығын дамытады.
Кәсіби міндет (дағды 2)	Контактілік ақпарат орталығын дамытудағы өзгерістерді енгізуді жоспарлау және басқару
Дағдылар	1) байланыс-орталық процестерінің ағымдағы жағдайына диагностика жүргізу және өзгерістерді қажет ететін аймақтарды анықтау; Бағалау критерийлері: · аналитикалық және ЖИ-құралдарын қолдана отырып, операциялық және басқарушылық процестерді талдайды;

	· тар жерлерді және тиімсіз учаскелерді анықтау үшін CRM, WFM, BI және дауыстық аналитикалық жүйелердің деректерін пайдаланады; · бизнес-процестердің жетілу деңгейін көрсететін негізгі көрсеткіштерді анықтайды; · салалық бенчмарктармен және үздік тәжірибелермен салыстырмалы талдау жүргізеді; · өзгерістер бағыттары бойынша ұсыныстармен аналитикалық қорытынды қалыптастырады. 2) өзгерістерді іске асыру үшін бастамашы топтарды немесе жобалық командаларды қалыптастыру, рөлдерді беру және жауапкершілікті бөлу; Бағалау критерийлері: · түрлі бөлімшелердің мамандарын біріктіре отырып, функцияаралық командаларды қалыптастырады; · жобадағы негізгі рөлдерді (процесс иесі, аналитик, үйлестіруші, ЖИ бойынша сарапшы және т.б.) анықтайды; · қатысушылардың құзыреттері мен ықпал ету аймағына сәйкес жауапкершілікті береді; · командадағы өзара әрекеттесу мен бақылаудың ашық тетіктерін белгілейді; · қатысушыларды инновацияларды енгізуге және процестерде ЖИ-технологияларын пайдалануға ынталандырады. 3) бизнес-процесті немесе әкімшілік регламентті жетілдіру үшін қажетті ресурстарды бағалау; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізу үшін қажетті ресурстар түрлерін (еңбек, қаржылық, технологиялық, уақытша) анықтайды; · ЖИ-қолдауын (ресурстық модельдер мен болжамды жүйелер) пайдалана отырып, бар және жетіспейтін ресурстарды талдауды жүргізеді; · қосымша ресурстарға, оның ішінде цифрлық бастамаларға қажеттіліктерді негіздейді; · ресурстарды ұтымды бөлу және шығындарды оңтайландыру бойынша ұсыныстар қалыптастырады; · аналитикалық құралдарды қолдана отырып, іс-шаралар аяқталғаннан кейін оларды пайдалану тиімділігін бағалайды. 4) таңдалған шешімдердің тәуекелдерін бағалау; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді енгізумен байланысты ықтимал тәуекелдерді, оның ішінде технологиялық және ұйымдастырушылық тәуекелдерді анықтайды; · ЖИ-анализаторлар мен цифрлық тәуекел матрицаларын пайдалана отырып, тәуекелдерді ықтималдылық дәрежесі және жобаға әсері бойынша жіктейді; · тәуекелдерді азайту бойынша іс-шараларды, оның ішінде резервтік жоспарлар мен бақылау тетіктерін әзірлейді; · автоматтандырылған мониторинг жүйелерін қолдана отырып, өзгерістерді іске асыру барысында тәуекелдердің көрінісін қадағалайды;

	· сыртқы және ішкі жағдайлар өзгерген кезде іске асыру әрекеттері мен сценарийлерін реттейді.
Білімдер	1) стратегиялық жоспарлау және бизнес-талдау негіздері; Бағалау критерийлері: · өзгерістерді стратегиялық және операциялық жоспарлау кезеңдері мен әдістерін біледі; · бизнес-талдау және трансформацияның жол карталарын әзірлеу қағидаттарын меңгерген; · процестерді талдау және модельдеудің цифрлық құралдарын (process mining, predictive analytics) пайдаланады; · басқарушылық шешімдердің салдарын болжау үшін ЖИ-ны қолданады; · стратегиялық мақсаттардың байланыс-орталықтағы операциялық бастамалармен байланысын түсінеді. 2) байланысілік ақпарат орталығының қызметін реттейтін ішкі регламенттер және нормативтік-құқықтық актілер; Бағалау критерийлері: · клиенттерге қызмет көрсетудің ішкі регламенттері мен стандарттарын біледі; · деректерді қорғауға, ақпараттық қауіпсіздікке және цифрлық сервистерге қойылатын нормативтік-құқықтық талаптарды біледі; · өзгерістерді жобалау және енгізу кезінде регламенттерді қолданады; · ЖИ-шешімдерін енгізу кезінде комплаенс-саясатының талаптарын ескереді; · жобалық шешімдердің заңнамалық нормаларға және корпоративтік стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз етеді. 3) клиенттік тәжірибе саласындағы заманауи трендтер; Бағалау критерийлері: · клиенттік тәжірибені басқарудың заманауи тәсілдерін біледі; · ЖИ-құралдары мен үлкен деректер аналитикасы арқылы клиенттердің мінез-құлқын және олардың күтулерін талдайды; · енгізілетін өзгерістердің клиенттік өзара әрекеттесу сапасына әсерін бағалайды; · клиенттердің қанағаттануын арттыру үшін инновациялық технологияларды (чат-боттар, voice-аналитика, генеративті ЖИ) қолданады; · байланыс-орталық процестерін цифрландыруды ескере отырып, клиенттік тәжірибені дамыту стратегиясын қалыптастырады.
Кәсіби міндет (3-дағды)	Инновациялық технологияларды енгізудің және қызметті басқарудың тиімділігін бағалауды жүргізу
Дағдылар	1) байланыс ақпараттық орталығының бәсекеге қабілеттілігін арттыру жобаларын әзірлеу және іске асыру; Бағалау критерийлері: · орталықтың тиімділік көрсеткіштерін (қызмет көрсету сапасы, клиенттердің қанағаттануы, қызметкерлердің өнімділігі) BI-және ЖИ-құралдарын қолдана отырып талдайды;

	· салыстырмалы талдау және деректерді талдау негізінде байланыс орталығының бәсекелестік артықшылықтары мен әлсіз жақтарын анықтайды; · тиімділікті арттыруға, процестерді автоматтандыруға және инновацияларды енгізуге бағытталған даму жобаларын бастамашылық етеді және жоспарлайды; · бастамаларды іске асыру үшін бөлімшелер мен жобалық командалардың өзара әрекеттесуін ұйымдастырады; · жоспарланған нәтижелерге қол жеткізуді бақылайды, енгізілген шешімдердің экономикалық және сапалық әсерін бағалайды; · клиенттік сервистің сапасын арттыру үшін заманауи технологияларды (соның ішінде ЖИ, чат-боттар, омниканалды шешімдер, предиктивті аналитика) пайдалануды қамтамасыз етеді; · ұйым ішінде тұрақты жақсартулар мен инновациялар мәдениетін қалыптастырады. 2) белгісіздік жағдайында байланыс ақпараттық орталығын дамыту бойынша стратегиялық шешімдер қабылдау; Бағалау критерийлері: · ЖИ-мониторингі мен предиктивті аналитиканы пайдалана отырып, нарық тенденцияларын, технологиялық өзгерістерді және клиенттердің қажеттіліктерін талдайды; · болжау және тәуекелдерді талдау үлгілерін қолдана отырып, басқарушылық шешімдердің ықтимал тәуекелдерін, сценарийлерін және салдарын бағалайды; · таңдалған даму бағыттарын негіздей отырып, толық емес ақпарат жағдайында стратегиялық шешімдер қабылдайды; · сыртқы жағдайлар мен клиенттердің мінез-құлқы өзгерген кезде стратегиялық жоспарлар мен жобалық басымдықтарды бейімдейді; · орталықтың тұрақтылығын арттыратын инновациялық шешімдерді (ЖИ-платформалар, интеллектуалды маршруттау, коммуникацияларды автоматтандыру) енгізуді бастамашылық етеді; · операциялық тиімділік пен байланыс орталығын дамытудың ұзақ мерзімді мақсаттары арасындағы теңгерімді қамтамасыз етеді. 3) ұйым процестерін жетілдіру бойынша ұсыныстарды тұжырымдау және іс-шараларды жоспарлау; Бағалау критерийлері: · жаңа технологияларды енгізу нәтижелерін талдайды және өзгерістердің бизнес-процестерге және клиенттік тәжірибеге әсерін бағалайды; · тар орындарды анықтайды және қызмет көрсету, сапаны басқару және өнімділік процестерін оптимизациялау бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды; · клиенттік аналитика деректері мен кері байланыс (NPS, CSAT) негізінде жақсарту басымдықтарын анықтайды; · ресурстық шектеулер мен цифрлық мүмкіндіктерді ескере отырып, іс-шаралар жоспарын әзірлейді;

	· іс-шаралардың орындалуын ұйымдастырады, мерзімдерді және іске асыру стандарттарының сақталуын бақылайды; · қол жеткізілген нәтижелерді бағалайды, жобадан кейінгі талдау жүргізеді және процестерді одан әрі жетілдіру үшін тәсілдерді реттейді. 4) енгізілген технологияларға стратегиялық және операциялық бағалауды жүзеге асыру; Бағалау критерийлері: · цифрлық және ЖИ-шешімдердің (соның ішінде дауыстық аналитика, чат-боттар, CRM, RPA және BI-жүйелер) тиімділігіне тұрақты аудит жүргізеді; · мақсатты көрсеткіштерге қол жеткізу деңгейін бағалайды (ROI, SLA, KPI, клиенттік қанағаттану, өнімділік); · енгізілген технологиялардың клиенттік тәжірибеге, персоналдың ауысуына және қызмет көрсету жылдамдығына әсерін талдайды; · ЖИ-жүйелердің деректерін одан әрі әсерді болжау және стратегияларды түзету үшін пайдаланады; · табысты шешімдерді масштабтау және ескірген құралдарды ауыстыру бойынша ұсыныстар қалыптастырады.
Білімдер	1) өзгерістерді енгізу бойынша жоба командасын басқару әдістері; Бағалау критерийлері: · жобалық командаларды құру, ұйымдастыру және тиімді өзара әрекеттесу қағидаттарын біледі; · жоба қатысушыларының рөлдерін, жауапкершілігін және құзыреттілік аймақтарын (соның ішінде ЖИ және цифрлық технологиялар мамандарын) бөледі; · өзгерістерді енгізу кезінде қызметкерлердің қатысуы мен ынталандыруды басқару әдістерін қолданады; · цифрлық платформалар мен дашбордтарды пайдалана отырып, жоба командасы мен мүдделі тараптар арасындағы коммуникацияларды ұйымдастырады; · жоба мақсаттарына белгіленген мерзімде және бюджет шегінде қол жеткізуді қамтамасыз етеді. 2) жобаларды және өзгерістерді басқарудың негізгі қағидаттары; Бағалау критерийлері: · жобалық басқару тәсілдерін (PMBOK, Agile, Scrum, Kanban, Lean, PRINCE2) біледі және қолданады; · жобаларды басқарудың цифрлық құралдарын (Jira, Trello, Asana, MS Project, Notion, BI-панельдер) пайдаланады; · өзгерістерді басқару қағидаттарын (ADKAR, Kotter) және өзгерістерге қарсылықты басқару әдістерін меңгерген; · инновациялар мен ЖИ-технологияларды енгізу бойынша ұйымның жетілу деңгейін бағалайды; · жоба нәтижелерінің байланыс орталығының цифрлық даму стратегиясына интеграциялануын қамтамасыз етеді. 3) жобаларды экономикалық бағалау әдістері, оның ішінде тәуекелдерді және өзгерістерге тұрақтылықты бағалау; Бағалау критерийлері:

	· экономикалық тиімділікті есептеу қағидаттарын біледі (ROI, NPV, IRR, Payback Period); · жобаның тұрақтылығын бағалау үшін сценарийлік және сезімталдық талдау әдістерін қолданады; · ЖИ және болжамды модельдерді тәуекелдерді, өтелімділікті және енгізулердің негізгі көрсеткіштерге әсерін есептеу үшін пайдаланады; · цифрлық бастамалардың қаржылық және қаржылық емес әсерлерін талдайды; · стратегиялық шешімдер үшін жобалардың тиімділігі мен тұрақтылығы туралы кешенді есептер қалыптастырады.
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар	анықтамалық-ақпараттық қызметтерде кемінде бес жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Тыйымдар мен шектеулер	есту қабілеті немесе сөйлеу қабілеті бұзылған, сондай-ақ соттылығы бар адамдарға (салаға байланысты) жол берілмейді
Бейресми білімді тану шарттары	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерінің құжаттық растауы бар бейресми білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бес жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
Ақпараттық білімді тану шарттары	қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (сертификаттар, кәсіби өтіл) ақпараттық білімнің болуына жол беріледі, тиісті қызмет саласында кемінде бес жыл расталған жұмыс тәжірибесі бар
2-тарау. «Емтиханның теориялық кезеңі туралы мәліметтер»	
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)
Теориялық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Электрондық тестілеу (негізгі нысан), тестілеу автоматтандырылған ақпараттық жүйелерді пайдалана отырып жүргізіледі. Жазбаша тестілеу (балама нысан), тестілеуді электрондық форматта өткізудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда қолданылады. Қатысушы тапсырмалары бар қағаз бланкіні және жауап бланкісін алады. Қашықтықтан нысан (қажет болған жағдайда, бейнетіркеу, жеке басын сәйкестендіру және өту процесін бақылау мүмкіндігі бар қорғалған онлайн-платформалар арқылы іске асырылады. Тестілеу төрт типті тапсырмаларды (кемінде 40 тапсырма) келесі үлестік арақатынаста пайдалана отырып жүргізіледі: - 50-60% - бір дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 1-2 минут); - 15-20% - бірнеше дұрыс жауапты таңдау тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - реттілікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 2-3 минут); - 10-15% - сәйкестікті орнату тапсырмалары (1 тапсырмаға уақыт: 3-4 минут).
Теориялық тапсырмалар мысалдары	бір дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 1 тапсырма.</u>

	КО қолжетімділігінің жоспарлы көрсеткіштерінің сыни емес қысқа мерзімді төмендеу жағдайында супервайзер қандай әрекет жасауы керек БІР дұрыс жауап нұсқасын таңдаңыз 55. Байланыс арналарының бір бөлігін аппараттық деңгейде ажырату; 56. Қалыптасқан жағдайды талқылау үшін операторлармен жұмыс кеңесін ұйымдастыру; 57. Қысқартылған скриптті пайдалану есебінен АНТ қысқарту; 58. Жағдайды форс-мажор деп танып, әрекет жасамау; 59. В типті бұғаттауды пайдалану; 60. Тағылымдаманың бейімделу кезеңін аяқтамаған оператор-тағылымдамашыларды желіге қосымша шығару.				
Теориялық тапсырмалар мысалдары	бірнеше дұрыс жауапты таңдаумен <u>№ 2 тапсырма.</u> Клиент туралы жеке ақпаратты үшінші тұлғаға берген оператордың қатесі қателердің қандай түрлеріне жатқызылады? Барлық дұрыс жауап нұсқаларын таңдаңыз: 64. NCE; 65. EU-CE; 66. BU-CE; 67. FCR; 68. C -CE; 69. L-CE; 70. UTZ.				
Теориялық тапсырмалар мысалдары	тізбектілікті орнатуға арналған <u>№ 3 тапсырма.</u> Мақсат / міндет қою бойынша әңгіме алгоритмінің кезеңдерінің тізбектілігін орнатыңыз. Жауапты кезеңнің реттілігіне сәйкес келетін сандар тізбегі түрінде жазыңыз. 1) Аралық бақылау мерзімдерін белгілеу. 2) Қажет болса, осы мақсатқа жету үшін қажетті ресурстарды талқылау. 3) Байланыс орнату. 4) Міндет пен мақсат қою. 5) Қойылған мақсаттың немесе міндеттің түсініктілігін тексеру.				
Теориялық тапсырмалар мысалдары	сәйкестікті орнатуға арналған <u>№ 4 тапсырма.</u> А бағанындағы байланыс орталығы көрсеткіштерінің атаулары мен олар жататын Б бағанындағы анықтамалары арасындағы сәйкестікті орнатыңыз. Б бағанындағы әрбір элемент бір рет қолданылуы мүмкін. Жауапты «сан - әріп» жұптарының тізбегі түрінде жазыңыз. <table border="1"> <tr> <td>Баған А (көрсеткіштер түрлері)</td><td>Баған Б (анықтамасы)</td></tr> <tr> <td>1. AR</td><td>А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт</td></tr> </table>	Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)	1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт
Баған А (көрсеткіштер түрлері)	Баған Б (анықтамасы)				
1. AR	А. Оператор қоңырауға қызмет көрсету жұмысын аяқтап, жаңа қоңырауға қолжетімсіз болатын уақыт				

	2. Клиенттердің қанағаттануы	В. Бір клиентке қызмет көрсету ұзақтығы
	3. SL	С. Клиенттердің қабылдау көрсеткіші, ол 0-ден 10-ға дейінгі шкала бойынша бір сұраққа жауап арқылы өлшенеді
	4. АНТ	Д. Белгіленген минут (немесе секунд) саны ішінде жауап алған қоңыраулар пайызы
	5. ACW	Е. Клиенттер оператордың жауабын күтпей, тұтқаны қою (қоңырауды тоқтату) батырмасын басқан қоңыраулар пайызы.
	6. Кеңесшінің қанағаттануы	Ғ. Жеке оператордың өз жұмысына қаншалықты риза екендігін көрсететін көрсеткіш
	7. NPS	Г. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын өлшеуге арналған көрсеткіштердің бірі
3-тарау. «Емтиханның практикалық кезеңі туралы мәліметтер»		
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)	
Практикалық кезеңді өткізу нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	Өткізу нысандары: 1. Практикалық сабақтар мен шеберлік сыныптары - процестердің және қызметкерлер жұмысының тиімділігін бағалау үшін ЖИ-аналитиканы қолдаумен бизнес-жағдайларды модельдеу. 2. ЖИ-мен жобалық жұмыс - болжамды аналитика және автоматтандыру құралдарын қолдана отырып, процестерді оңтайландыру бойынша жобаларды іске асыру. 3. ЖИ қолдауымен кейс-стади - клиенттермен өзара әрекеттесуді имитациялау және басқарушылық шешімдер қабылдау үшін чат-боттар мен аналитикалық платформаларды пайдалану. 4. Симуляциялар және рөлдік ойындар - жүктемені болжау, КРІ өзгерістерінің сценарийлерін бағалау және дағдарыстық жағдайларды модельдеу үшін ЖИ-симуляторларын қосу. 5. ЖИ негізіндегі CRM және аналитикалық жүйелермен жұмыс - клиенттер, тиімділік көрсеткіштері және тәуекелдер туралы деректерді автоматтандырылған жинау, өңдеу және визуализациялау. 6. Стратегиялық жоспарлау бойынша воркшоптар - нарық тенденцияларын болжау және шешімдердің орталық тиімділігіне әсерін бағалау үшін ЖИ-құралдарын пайдалану. 7. Бизнес-процестерді бақылау және аудиттеу - стандарттарға сәйкестікті бақылау, тар жерлерді анықтау және процестерді жақсарту бойынша ұсыныстар жасау үшін ЖИ-модульдерін енгізу. Өткізу әдістері: • Аналитикалық ЖИ-платформаларын пайдалана отырып, жобалар әдісі • Шешімдердің тиімділігін автоматтандырылған бағалаумен кейстерді шешу	

	• Болжамды аналитикамен бизнес-процестерді симуляциялау • ЖИ идеяларын генерациялаумен ұжымдық ми шабуылдары • Прогресті бақылау үшін ЖИ-құралдарын қолдаумен тәлімгерлік • Машиналық оқыту құралдарын пайдалана отырып, тиімділікті бақылау және бағалау
Практикалық жұмыстар тізімі	1. ЖИ аналитикасы арқылы байланыс орталығының тиімділік көрсеткіштерін талдау. 2. Болжамды аналитика құралдарын қолдана отырып, бәсекелестік артықшылықтар мен әлсіз жақтарды анықтау. 3. Автоматтандырылған ЖИ-жүйелерін пайдалана отырып, бәсекеге қабілеттілікті арттыру жобаларын әзірлеу және іске асыру. 4. Белгісіздік жағдайында ЖИ деректері негізінде стратегиялық шешімдер қабылдау. 5. ЖИ-модельдерін қолдаумен ұсыныстарды тұжырымдау және процестерді оңтайландыру жоспарларын әзірлеу. 6. Цифрлық платформалар мен ЖИ-чаттарды пайдалана отырып, бөлімшелердің өзара әрекеттесуін үйлестіру. 7. ЖИ-аналитикасын қолдана отырып, енгізілген технологиялардың тиімділігін бағалау. 8. Тапсырмаларды бақылау, рөлдерді бөлу және қатысуды бағалау үшін ЖИ құралдарын пайдалана отырып, жобалық командаларды басқару. 9. Болжамды ЖИ-модельдері арқылы жобалардың тәуекелдерін және тұрақтылығын бағалау. 10. Сәйкессіздіктерді автоматтандырылған түрде анықтау және түзету шараларын ұсыну арқылы процестерді бақылау және аудиттеу.
Практикалық жұмыстарды орындауға арналған дағдылар тізімі	• ЖИ аналитикасын ескере отырып, ұйым қызметін жоспарлау. • Цифрлық және ЖИ-құралдарын пайдалана отырып, жобалардың орындалуын ұйымдастыру және бақылау. • Сценарийлерді талдау үшін ЖИ-платформаларын қолдаумен стратегиялық сессиялар өткізу. • ЖИ-метрикаларын қолдана отырып, бөлімшелер жұмысының тиімділігін талдау. • ЖИ-модельдері мен болжамды аналитика негізінде процестердің әлсіз тұстарын анықтау. • Белгісіздік жағдайында ЖИ деректерін пайдалана отырып, басқарушылық шешімдер қабылдау. • Цифрлық коммуникациялық платформалар мен ЖИ-ассистенттер арқылы бөлімшелердің жұмысын үйлестіру. • ЖИ негізіндегі қаржылық аналитика құралдарын қолдаумен бюджеттер мен ресурстарды басқару. • Деректерді автоматтандырылған өңдеумен бизнес-процестерге аудит жүргізу. • ЖИ-құралдарын ескере отырып, инновациялық технологияларды енгізу бойынша жобаларды әзірлеу және іске асыру. • Цифрлық мониторинг және өнімділікті бағалау жүйелерін пайдалана отырып, жобалық команданы басқару. • Тәуекелдерді бағалау және жобалардың тұрақтылығын болжау үшін ЖИ пайдалану.

Практикалық жұмысты орындауға арналған технологиялық картаның мысалы және сипаттамасы	№ 1 практикалық жұмыстың технологиялық картасы				
	Жұмыстың атауы: ЖИ аналитикасы арқылы байланыс орталығының тиімділік көрсеткіштерін талдау				
	Жұмыстың мақсаты: бөлімшелер мен қызметкерлер жұмысының тиімділігін бағалау үшін ЖИ-құралдарын пайдалана отырып, байланыс орталығы деректерін жинау, өңдеу және интерпретациялау дағдыларын бағалау.				
	Практикалық жұмысты орындау кезеңдері:				
	№	Кезеңнің атауы	Кезеңнің мазмұны	Нәтижелерді бақылау (бағалау ортасы)	Шамамен уақыт (мин)
1	Дайындық	Байланыс орталығының КРІ көрсеткіштерімен танысу, бастапқы деректерді талдамалық ЖИ-платформасына жүктеу.	Деректердің дұрыстығын және олардың КРІ-ға сәйкестігін тексеру; деректерді қатесіз жүктеу.	15	
2	Алдын ала талдау	Деректерді автоматты түрде визуализациялау үшін ЖИ құралдарын пайдалану: графиктер, диаграммалар, жылу карталарын құру.	Визуализациялардың толықтығын бағалау, негізгі көрсеткіштерге сәйкестігі (өтініштер саны, орташа қызмет көрсету уақыты, клиенттердің қанағаттану деңгейі).	20	
3	Есептеу талдауы	Байланыс орталығы жұмысындағы үрдістерді, кедергілерді және аномалияларды анықтау үшін ЖИ-алгоритмдерін (мысалы, машиналық оқыту, болжамды	Анықталған проблемалық аймақтар мен үрдістер дұрыс түсіндірілді, нәтижелер есептік нысанда сақталды.	25	

			талдау) қолдану.		
	4	Талдау және қорытындылар	Басшылыққа арналған негізгі қорытындылар мен ұсыныстарды қамтитын талдамалық есепті қалыптастыру.	Жақсартуға болатын аймақтарды, оңтайландыру бойынша ұсыныстарды және ЖИ деректеріне негізделген дәлелдемелерді қамтитын есептің болуы.	20
	5	Нәтижелерді ұсыну	Алынған деректер мен ұсыныстарды слайдтар немесе интерактивті панель (dashboard) түрінде көрсету.	Презентацияның толықтығы, графиктердің дұрыстығы және қорытындылардың негізделуі, ЖИ жұмысының нәтижелерін түсіндіре білу.	15
	Практикалық жұмысты орындаудың жалпы уақыты: 1 сағат 35 минут				
Жабдықты пайдалануға, қауіпсіздік техникасына қойылатын талаптар	Жабдық және БҚ: • дербес компьютер немесе ноутбук; • микрофоны бар құлаққаптар; • сапаны бақылауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету (QMS); • мәтіндік өтініштерді қарау және талдау құралдары (CRM, пошта жүйелері және т.б.); • құжаттар мен регламенттер (нормативтік база). Қауіпсіздік техникасы: • компьютерде жұмыс істеу ережелерін сақтау (әр 60 минут сайын үзілістер, дұрыс отыру, жарықтандыру); • есту қабілетіне жүктемені болдырмау үшін құлаққаптарды қауіпсіз дыбыс деңгейінде пайдалану; • бөгде ақпарат тасымалдағыштарды антивируспен тексерусіз қосуға тыйым салу; • клиенттердің дербес деректерін қорғау бойынша талаптарды сақтау; • жабдықпен жұмыс істеу кезінде электр қауіпсіздігі нормаларын орындау; • жабдықтың ақаусыздығын қадағалау және анықталған ақаулар туралы оқытушыға / басшыға хабарлау				
4-тарау. «Жеке құзыреттіліктерді бағалау»					
Кәсіби біліктілікті тану	Call-орталығының басшысы (басқарушысы)				

Жеке құзыреттіліктерді бағалау нысандары мен әдістерінің сипаттамасы	1. Аналитикалық қабілеттер Бағалау нысандары: • Жеке тапсырма; • Аналитикалық есепті қорғау; • Сараптамалық бағалау. Бағалау әдістері: • Байланыс орталығының тиімділік көрсеткіштері бойынша кейс-талдау; • «Орталық проблемаларын диагностикалау» іскерлік ойыны; • Логикалық және аналитикалық ойлауға арналған тесттер (SHL, Watson-Glaser); • Қатысушы дайындаған аналитикалық материалдарды талдау. 2. Тәуекелдерді басқару Бағалау нысандары: • Іскерлік ойын; • Аналитикалық эссе; • Сарапшымен сұхбат. Бағалау әдістері: • «Қызмет көрсету жүйесіндегі ақау» кейсі, дағдарысқа қарсы жоспарды әзірлеумен; • Ситуациялық сұхбат (STAR, BEI); • 360° кері байланыс әдісі; • Басқарушылық шешімнің SWOT-талдауы. 3. Коммуникативтік дағдылар және көшбасшылық қасиеттер Бағалау нысандары: • Рөлдік ойын; • Бақылау және сараптамалық бағалау; • Өзін-өзі талдау және қатысушылардан кері байланыс. Бағалау әдістері: • Ассессмент-орталық (рөлдік жаттығулармен бағалау сессиясы); • 360° әдісі (әріптестерді, бағыныстыларды, басшылықты бағалау); • Құзыреттіліктер бойынша сұхбат (BEI); • «Жанжалмен жұмыс» топтық жаттығуы. 4. Ұйымдастырушылық қабілеттер Бағалау нысандары: • Орындалған практикалық тапсырманы талдау; • Чек-парақ бойынша бағалау; • Кейсті орындау кезіндегі бақылау. Бағалау әдістері: • Басқарушылық жағдайды модельдеу (ауысымдарды жоспарлау, КРІ бақылау); • Бөлімшенің қызметі бойынша жоспарлар мен есептерді талдау; • «Уақытты және басымдықтарды басқару» тесті (Time Management Test). 5. Клиентке бағдарлану Бағалау нысандары: • Кейстерді талдау; • Топтық талқылау; • Шешімдерді өзін-өзі талдау. Бағалау әдістері: • «Клиент шағымы» кейсі, түзету іс-шараларын әзірлеумен;

	• «Құпия клиент» бағдарламасының нәтижелерін талдау; • Клиентке бағдарлану бойынша сұхбат; • NPS, CSAT, CES көрсеткіштерін бағалау. 6. Стресске төзімділік Бағалау нысандары: • Мінез-құлықты бақылау; • Жеке сұхбат; • Өзін-өзі есеп беру. Бағалау әдістері: • Уақыт қысымымен ситуациялық жаттығулар; • Жанжалды жағдайлармен рөлдік ойындар; • Стресске төзімділікке арналған психометриялық тесттер (Холмс-Рея, Hardy Test); • Ассессмент-сессия барысындағы бақылау.										
Мамандық шеңберінде бағалауды жүргізуге арналған жеке құзыреттіліктер тізбесі	• аналитикалық қабілеттер, • тәуекелдерді басқару, • коммуникативтік дағдылар және көшбасшылық қасиеттер, • ұйымдастырушылық қабілеттер, • клиентке бағдарлану, • стресске төзімділік										
5-тарау. «Бағалау критерийлері»											
Теориялық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Теориялық кезең дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ына қол жеткізген кезде өтті деп есептеледі. Қорытынды баға тапсырмалардың жалпы санынан пайыздық мәнде қойылады.										
Емтиханның теориялық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90-100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75-89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70-74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан төмен</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90-100%	өте жақсы	75-89%	жақсы	70-74%	қанағаттанарлық	70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90-100%	өте жақсы										
75-89%	жақсы										
70-74%	қанағаттанарлық										
70%-дан төмен	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Практикалық кезеңді бағалауға қойылатын талаптар	Практикалық кезең ең жоғары мүмкін болатын балл санынан кемінде 70% алған кезде өтті деп есептеледі. Бағалау кезеңдердің, нәтижелердің және үміткердің іс-әрекеттерінің сипаттамасын қамтитын чек-парақтар негізінде жүргізіледі.										
Емтиханның практикалық кезеңінен өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дұрыс жауаптар пайызы</th><th>Баға</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90-100%</td><td>өте жақсы</td></tr> <tr> <td>75-89%</td><td>жақсы</td></tr> <tr> <td>70-74%</td><td>қанағаттанарлық</td></tr> <tr> <td>70%-дан аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </tbody> </table>	Дұрыс жауаптар пайызы	Баға	90-100%	өте жақсы	75-89%	жақсы	70-74%	қанағаттанарлық	70%-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Дұрыс жауаптар пайызы	Баға										
90-100%	өте жақсы										
75-89%	жақсы										
70-74%	қанағаттанарлық										
70%-дан аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)										
Жеке құзыреттіліктерді бағалауға қойылатын талаптар	Бағалау бақылау, сұхбат, іскерлік ойындар және рөлдік тапсырмалар нәтижелері бойынша жүргізіледі. Ең төменгі рұқсат етілген нәтиже - 6 негізгі жеке құзыреттіліктің 5-і бойынша оң баға: • талдау қабілеті, • тәуекелдерді басқару,										

	• коммуникативтік дағдылар және көшбасшылық қасиеттер, • ұйымдастырушылық қабілеттер, • клиентке бағдарлану, • стресске төзімділік						
Жеке құзыреттіліктерді бағалаудан өту үшін баллдардың үлестік градациясын анықтау	Баллдардың үлестік градациясы: <table> <tr> <th>Оң нәтижелер саны</th><th>Құзыреттіліктер бойынша қорытынды</th></tr> <tr> <td>6-дан 5</td><td>өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)</td></tr> <tr> <td>5-тен аз</td><td>қанағаттанарлықсыз (өтпеді)</td></tr> </table>	Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды	6-дан 5	өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)	5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)
Оң нәтижелер саны	Құзыреттіліктер бойынша қорытынды						
6-дан 5	өте жақсы (біліктілікті тануға рұқсат)						
5-тен аз	қанағаттанарлықсыз (өтпеді)						
Кәсіби біліктілікті танудың қорытынды бағасын қалыптастыру сипаттамасы	Қорытынды баға емтиханның барлық кезеңдерінен өту негізінде қалыптастырылады: 28. Теориялық кезең - дұрыс жауаптардың кемінде 70%-ы 29. Практикалық кезең - жалпы баллдың кемінде 70%-ы 30. Жеке құзыреттіліктер - кемінде 5 құзыреттілік расталған Біліктілікті тану нәтижесі: <table> <tr> <th>Барлық кезеңдерден өту шарттары</th><th>Мәртебе</th></tr> <tr> <td>Барлық талаптар орындалды</td><td>Тапсырды</td></tr> <tr> <td>Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады</td><td>Тапсырмады</td></tr> </table>	Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебе	Барлық талаптар орындалды	Тапсырды	Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады	Тапсырмады
Барлық кезеңдерден өту шарттары	Мәртебе						
Барлық талаптар орындалды	Тапсырды						
Бір немесе одан да көп талаптар орындалмады	Тапсырмады						
Біліктілік бағдарламасын бекіту күні							