ЦЕНТР ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИЙ

СБОРНИК КВАЛИФИКАЦИОННЫХ ПРОГРАММ* ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ СТАНДАРТУ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ СЛУЖБ»

*Свидетельство о внесении сведений в государственный реестр прав на объекты, охраняемые авторским правом _____

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ВВЕДЕНИЕ**	***3***
2.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА», 3 уровень ОРК**	***4***
3.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА», 4 уровень ОРК**	***46***
4.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «АНАЛИТИК СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ», 4 уровень ОРК**	***104***
5.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «КОНТРОЛЕР УЗЛА СВЯЗИ», 4 уровень ОРК**	***154***
6.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «АДМИНИСТРАТОР», 5 уровень ОРК**	***193***
7.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «РУКОВОДИТЕЛЬ (УПРАВЛЯЮЩИЙ) CALL-ЦЕНТРА», 6 уровень ОРК**	***308***
8.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «СПЕЦИАЛИСТ ПО АНАЛИЗУ И КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ», 6 уровень ОРК**	***396***
9.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «ЭКОНОМИСТ-АНАЛИТИК», 6 уровень ОРК**	***473***
10.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ (СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ В ПРОЧИХ ОТРАСЛЯХ)», 6 уровень ОРК**	***548***
11.	**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ «РУКОВОДИТЕЛЬ (УПРАВЛЯЮЩИЙ) CALL-ЦЕНТРА», 7 уровень ОРК**	***680***

1. ВВЕДЕНИЕ

Сборник квалификационных программ разработан в соответствии с пунктом 4 статьи 15 Закона Республики Казахстан «О профессиональных квалификациях», а также на основании Приказа и.о. Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 18 августа 2023 года № 34 *«Об утверждении Правил разработки и утверждения квалификационных программ, а также требований к ним»* (зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 22 августа 2023 года № 33317).

В соответствии с указанными Правилами квалификационные программы утверждаются Центрами признания профессиональных квалификаций на государственном и русском языках в течение десяти рабочих дней после получения ими аттестата аккредитации, выданного Национальной палатой предпринимателей Республики Казахстан.

Сборник включает квалификационные программы, подготовленные на основе профессионального стандарта «Деятельность справочно-информационных служб», утвержденного Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ.

Структура квалификационных программ разработана в соответствии с требованиями, установленными Правилами разработки и утверждения квалификационных программ, и учитывает положения Отраслевой рамки квалификаций (ОРК) в области информационно-коммуникационных технологий и клиентского обслуживания.

Цель сборника - создание единых методических основ для подготовки, оценки и признания квалификаций специалистов, работающих в сфере справочно-информационного обслуживания, контакт-центров и цифровых коммуникаций. Программы направлены на развитие профессиональных компетенций, формирование устойчивых навыков клиентского сервиса, аналитики обращений, организации информационных потоков и управления качеством предоставляемых услуг.

Сборник охватывает следующие профессии и уровни квалификаций по Отраслевой рамке квалификаций (ОРК):

- Оператор Call-центра - 3 уровень ОРК
- Оператор Call-центра - 4 уровень ОРК
- Аналитик службы поддержки - 4 уровень ОРК
- Контролер узла связи - 4 уровень ОРК
- Администратор - 5 уровень ОРК
- Руководитель (управляющий) Call-центра - 6 уровень ОРК
- Специалист по анализу и контролю качества услуг - 6 уровень ОРК
- Экономист-аналитик - 6 уровень ОРК
- Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) - 6 уровень ОРК
- Руководитель (управляющий) Call-центра - 7 уровень ОРК

Квалификационные программы содержат описание целей и задач профессиональной деятельности, перечень трудовых функций и компетенций, требования к знаниям, умениям и навыкам, а также структуру теоретического и практического экзаменов, критерии оценки и порядок признания профессиональных квалификаций.

Настоящий сборник предназначен для использования Центрами признания профессиональных квалификаций, образовательными организациями, работодателями, экзаменационными центрами и другими участниками национальной системы квалификаций. Его применение обеспечивает прозрачность, объективность и сопоставимость процедур признания квалификаций, способствует развитию кадрового потенциала и повышению качества услуг в сфере справочно-информационного обслуживания.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003);
- Типовые требования по организации работы контакт-центров административных органов, утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 июня 2023 года № 443/НҚ;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Оператор Call-центра»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 4223-0-003 Оператор связи контакт-центра; 4223-0-004 Оператор связи центра продаж; 4223-0-005 Оператор систем связи; 4223-0-007 Оператор-телефонист; 4224-5-002 Специалист (оператор) контакт-центра; 4224-5-004 Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами; 4224-5-005 Служащий информационной службы по работе с клиентами; 4224-5-006 Специалист Call-центра.
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

	жалоба - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере; **канал связи –** средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы;

	SWOT-анализ - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов; **GAP-анализ** - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием; **Гантт** (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Оператор Call-центра проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	4224-5-003
Название профессии	Оператор Call-центра
Вид трудовой деятельности	Обработка обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации
Уровень НРК/ОРК	3 уровень ОРК
Трудовая функция	Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов
Профессиональная задача (навык 1)	Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания
Умения	**1. использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации); • выполняет поиск информации в интернете, используя базовые и расширенные операторы; • работает с электронной почтой: отправка, получение, пересылка, вложения, организация переписки; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • понимает, как проверять достоверность интернет-источников; • загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования;

	• ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы. **2. работать с большим массивом информационных данных** **Критерии оценки:** • собирает и структурирует данные из разных источников (файлы, базы, интернет); • сортирует и фильтрует данные в электронных таблицах; • создает простые диаграммы и графики для наглядного представления данных; • проверяет данные на полноту и точность, выявляет дубликаты и ошибки; • формирует отчеты и краткие аналитические записки по обработанным данным. **3. пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой** **Критерии оценки:** • включает, перезагружает и корректно завершает работу ПК; • подключает и использует внешние устройства: принтер, сканер, проектор, флешки, наушники и др.; • печатает документы с настройкой параметров печати; • сканирует документы и сохраняет в нужных форматах; • устраняет простые технические неисправности (зависания, замятие бумаги, проблемы с подключением); • настраивает и использует программы для видеосвязи (Zoom, Teams, Skype и др.)
Знания	**1. перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности (KPI), применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне** **Критерии оценки:** • знает основные KPI, применяемые в профессии (например: продуктивность, скорость обработки задач, точность выполнения, удовлетворенность клиентов); • понимает, как рассчитываются показатели и откуда берутся данные; • знает, кто и как оценивает результаты, а также как KPI влияют на мотивацию; • может привести простой пример влияния отклонений от нормы на работу. **2. правила делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает основные нормы делового общения (вежливость, уважение, ясность); • понимает базовые правила речевого этикета (приветствие, благодарность, прощание); • отличает стиль общения по каналам: лично, телефон, переписка; • знает, как вести себя в конфликтных ситуациях, не нарушая этикет. **3. инструкции, процедуры и сценарии обработки обращений клиентов** **Критерии оценки:** • знает порядок работы с обращениями: приветствие, уточнение запроса, ответ, завершение;

	• знаком с основными шаблонами ответов на частые вопросы; • знает временные рамки обработки запросов и способы фиксации обращений (например, CRM); • понимает, когда и как нужно передавать сложные обращения дальше (эскалация); • знает основные правила работы с недовольными клиентами **4. законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей** **Критерии оценки:** • знает основные права потребителей и обязанности продавца/исполнителя; • понимает порядок возврата и обмена товара; • знает, как рассматривать жалобы и к кому обращаться при спорных вопросах; • осведомлен об ответственности предприятия за нарушение прав потребителей
Профессиональная задача (навык 2)	Предоставление клиенту актуальной информации по удаленным каналам коммуникации
Умения	**1. выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия** **Критерии оценки:** • устанавливает контакт и выстраивает доверительное общение; • задает открытые и уточняющие вопросы для выявления потребностей; • слушает и фиксирует ключевые запросы клиента; • презентует продукт/услугу с акцентом на решение потребностей клиента. **2. отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия** **Критерии оценки:** • понимает суть вопросов и возражений без перехода в оборонительную позицию; • применяет техники работы с возражениями (например, метод "ДА - НО", метод "переформулирования"); • остается спокойным и уверенным в общении; • предлагает альтернативные варианты продукта/услуги при необходимости; • поддерживает позитивное взаимодействие после обсуждения возражений. **3. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия** **Критерии оценки:** • распознает признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессионализм в конфликте; • выражает сочувствие и готовность помочь без обострения ситуации; • ищет компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, восстанавливая доверие.

Знания	**1. функциональные возможности программных решений для контакт-центров** **Критерии оценки:** • знает назначение и основные функции программ (CRM, автообзвон, омниканальные платформы); • знает, как осуществляется учет обращений, маршрутизация вызовов, работа со скриптами и история взаимодействий; • знает, как использовать инструменты контроля качества (запись звонков, отчеты, оценка клиента); • знает базовые функции автоматизации (шаблоны, чат-боты, автоответчики); • знает, как работать с интерфейсом оператора и документировать результат общения. **2. технологии ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает типы возражений (цена, сомнения, доверие, потребности); • знает этапы работы с возражениями: выслушать → понять → уточнить/согласиться → предложить решение; • умеет аргументированно отвечать и презентовать продукт; • знает типичные ошибки (перебивание, давление, отрицание мнения клиента); • знает базовые принципы эффективной коммуникации (ясность, доброжелательность, уверенность). **3. законодательство Республики Казахстан о персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает, что такое персональные данные и принципы их обработки; • понимает права клиента и обязанности компании по защите данных; • знает порядок получения согласия на обработку данных; • понимает меры защиты и правила хранения/удаления персональных данных
Профессиональная задача (навык 3)	Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятием порядке
Умения	**1. использование инструментов для внесения, поиска и обновления информации** **Критерии оценки:** • работает с интерфейсом системы для ввода данных; • ищет нужную информацию с помощью встроенного поиска, фильтров и сортировки; • обновляет существующие записи без потери данных. **2. вносить данные точно и правильно, чтобы избежать ошибок, которые могут повлиять на работу всей системы** **Критерии оценки:** • вводит данные без орфографических и фактических ошибок; • проверяет корректность информации перед сохранением; • соблюдает установленные форматы и стандарты при заполнении; • исправляет ошибки в данных при их обнаружении. **3.** понимать структуры баз данных и ориентироваться в них **Критерии оценки:** • понимает, как устроена база данных (таблицы, поля, связи);

	• находит нужные таблицы и поля в системе; • ориентируется в логических связях между данными.
Знания	1. **специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • знает основные программы для хранения, поиска и обновления клиентской информации; • понимает функции ПО: поиск, ведение базы обращений, обновление данных; • знает, как пользоваться интерфейсом и инструментами программ для обслуживания клиентов. 2. **инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов** **Критерии оценки:** • знает порядок работы с обращениями: приветствие, уточнение запроса, ответ, завершение; • знаком с основными шаблонами ответов на частые вопросы; • знает временные рамки обработки запросов и способы фиксации обращений (например, CRM); • понимает, когда и как нужно передавать сложные обращения дальше (эскалация); • знает основные правила работы с недовольными клиентами. 3. **законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает ключевые нормы законодательства о защите информации и персональных данных; • понимает требования по конфиденциальности и защите данных клиентов; • Осведомлен о правах и обязанностях операторов информационных систем.
Трудовая функция 2	Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия
Профессиональная задача (навык 1)	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуация
Умения	1. **взаимодействие с коллегами для решения рабочих задач** **Критерии оценки:** • выстраивает эффективную устную и письменную коммуникацию с коллегами; • координирует совместные действия и распределяет обязанности; • слушает и принимает мнения коллег; • поддерживает позитивный и конструктивный стиль общения. **2. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий** **Критерии оценки:** • определяет причины конфликтных ситуаций; • применяет активное слушание для понимания клиента; • использует методы деэскалации (эмпатия, спокойствие, компромисс); • сохраняет профессионализм в стрессовых ситуациях; • предлагает приемлемые решения клиенту.

	3. вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам **Критерии оценки:** • оформляет рабочие документы по стандартам; • ведет учет и систематизацию обращений; • формирует отчеты с результатами и рекомендациями; • использует программные средства для ведения и оформления документации.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг** **Критерии оценки:** • знает внутренние регламенты и стандарты продаж; • знает методики работы с клиентами компании; • знает процедуры обработки и регистрации обращений. **2 технологий ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает типы вопросов и возражений клиентов; • знает приемы активного слушания и ведения диалога; • знает методы работы с возражениями (согласие, уточнение, контраргументация); • знает техники деэскалации конфликтов; • знает типовые сценарии ответов на частые вопросы. **3. предъявляемых требований к обработке заказов** **Критерии оценки:** • знает этапы обработки заказов по регламентам; • знает требования к точности и полноте данных; • знает правила взаимодействия с другими отделами; • знает сроки и условия исполнения заказов, процедуры контроля и подтверждения выполнения заказа. **4. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций; • знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона. **5. законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «Об информатизации»; • знает требования по информационной безопасности; • знает ответственность за нарушение.
Профессиональная задача (навык 2)	Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой
Умения	**1. определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки** **Критерии оценки:** • уточняет суть проблемы с помощью вопросов;

	• определяет возможные причины возникновения проблемы; • предлагает варианты устранения проблемы в рамках диалога. **2. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • анализирует обращение на предмет дополнительных потребностей; • предлагает клиенту дополнительные услуги/решения; • аргументирует целесообразность дополнительных предложений. **3. пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • владеет инструментом мониторинга (CRM, Service Desk, специализированные базы); • умеет проверять статус выполнения обращений и сроки их обработки; • фиксирует в системе результаты проверки (заметки, отчеты, статусы); • обеспечивает полноту и корректность внесенных данных; • проверяет сроки выполнения задач по обращению клиента; • оценивает качество выполнения задач, фиксирует выявленные отклонения. **4. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической** **Критерии оценки:** • предоставляет актуальную информацию о ходе выполнения запроса; • использует понятные клиенту формулировки (без избыточной технической терминологии); • поддерживает позитивное взаимодействие до завершения консультации.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • понимает правила взаимодействия между подразделениями при работе с обращениями; • знает требования к срокам и качеству обработки запросов. **2. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает процедуры маршрутизации и эскалации запросов; • знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях. **3. возможных технических неисправностей, сбои в работе продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • знает возможные неисправности в продуктах и услугах;

	• знает признаки типовых сбоев в работе систем/оборудования; • знает причины, которые могут вызывать неисправности. **4. методов устранения технических неполадок и сбоев.** **Критерии оценки:** • знает алгоритмы диагностики и устранения проблем; • знает инструменты и программные средства, применяемых для устранения неисправностей; • знает порядок восстановления работоспособности продукта или услуги.
Профессиональная задача (навык 3)	Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия
Умения	**1. работать с большим массивом информационных данных** **Критерии оценки:** • собирает и структурирует данные из разных источников (файлы, базы, интернет); • сортирует и фильтрует данные в электронных таблицах; • создает простые диаграммы и графики для наглядного представления данных; • проверяет данные на полноту и точность, выявляет дубликаты и ошибки; • формирует отчеты и краткие аналитические записки по обработанным данным. **2. координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • согласовывает действия с другими подразделениями при решении клиентского запроса; • распределяет задачи между участниками процесса; • договаривается о сроках и порядке выполнения работ. **3. корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации** **Критерии оценки:** • меняет действия при появлении новых обстоятельств или уточнения данных; • корректирует план при изменении приоритетов; • сохраняет качество работы при изменяющихся условиях. **4. вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке** **Критерии оценки:** • вносит корректные данные об обращении клиента и его статусе в информационную систему/базу данных; • соблюдает регламент и порядок регистрации информации; • проверяет полноту и правильность внесенных данных. **5. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.** **Критерии оценки:** • предоставляет клиенту своевременную информацию о статусе выполнения запроса; • использует понятные и корректные формулировки (устно и письменно);

	• обеспечивает клиенту прозрачность и доступность информации до завершения обработки запроса.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • понимает правила взаимодействия между подразделениями при работе с обращениями; • знает требования к срокам и качеству обработки запросов. **2. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает процедуры маршрутизации и эскалации запросов; • знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях. **3. возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • знает распространенные неисправности и их признаки; • понимает последствия и причины типовых сбоев. **4. методов устранения технических неполадок и сбоев** **Критерии оценки:** • знает алгоритмы диагностики и восстановления; • знает методы и инструменты устранения неисправностей. **5. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций; • знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона. **6) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «Об информатизации»; • знает требования по информационной безопасности; • знает ответственность за нарушение.
Профессиональная задача (навык 4)	Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой
Умения	**1. координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • устанавливает контакт с коллегами при обработке обращения клиента; • согласовывает действия и распределяет задачи; • соблюдает деловой стиль общения.

	2. пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой **Критерии оценки:** • владеет инструментом мониторинга (CRM, Service Desk, специализированные базы); • умеет проверять статус выполнения обращений и сроки их обработки; • фиксирует в системе результаты проверки (заметки, отчеты, статусы); • обеспечивает полноту и корректность внесенных данных; • проверяет сроки выполнения задач по обращению клиента; • оценивает качество выполнения задач, фиксирует выявленные отклонения. **3. корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации** **Критерии оценки:** • анализирует изменения условий (например, срочность, дополнительная информация от клиента); • принимает решение о корректировке действий; • вносит изменения в порядок работы без нарушения регламента. **4. вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке** **Критерии оценки:** • вносит корректные данные об обращении клиента и его статусе в информационную систему/базу данных; • соблюдает регламент и порядок регистрации информации; • проверяет полноту и правильность внесенных данных.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • понимает правила взаимодействия между подразделениями при работе с обращениями; • знает требования к срокам и качеству обработки запросов. **2. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технического** **Критерии оценки:** • знает порядок регистрации, классификации и обработки обращений; • знаком с типовыми сценариями работы в зависимости от категории или сложности запроса; • знает последовательность взаимодействия и использование инструментов мониторинга; • знает регламент внесения информации в базу данных и обновления статуса запроса.
Профессиональная задача (навык 5)	Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой

Умения	**1. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке** **Критерии оценки:** • предоставляет клиенту своевременную информацию о статусе выполнения запроса; • использует понятные и корректные формулировки (устно и письменно); • обеспечивает клиенту прозрачность и доступность информации до завершения обработки запроса. **2. использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации); • выполняет поиск информации в интернете, используя базовые и расширенные операторы; • работает с электронной почтой: отправка, получение, пересылка, вложения, организация переписки; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • понимает, как проверять достоверность интернет-источников; • загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы. **3. вВносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в порядке, определенном предприятием** **Критерии оценки:** • вносит корректные данные об обращении клиента и его статусе в информационную систему/базу данных; • соблюдает регламент и порядок регистрации информации; • проверяет полноту и правильность внесенных данных **4. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке** **Критерии оценки:** • предоставляет клиенту своевременную информацию о статусе выполнения запроса; • использует понятные и корректные формулировки (устно и письменно); • обеспечивает клиенту прозрачность и доступность информации до завершения обработки запроса.
Знания	**1. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает процедуры маршрутизации и эскалации запросов; • знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях. **2. правил делового общения и речевого этикета**

	Критерии оценки: • знает нормы устного и письменного делового общения; • приводит примеры корректных формулировок при общении с клиентами; • знает отличие допустимых и недопустимых выражений, стиля и тона общения. **3. предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает порядок регистрации, обработки и завершения обращений; • знает требования к срокам выполнения и качеству обслуживания; • правильно называет ответственных исполнителей и зоны ответственности. **4. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций; • знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона. **5. законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «Об информатизации»; • знает требования по информационной безопасности; • знает ответственность за нарушение. **6. основных понятий банковской и/или коммерческой тайны** **Критерии оценки:** • дает правильные определения понятий: «банковская тайна», «коммерческая тайна»; • знает, какая информация относится к этим видам тайн; • знает ограничения на распространение и ответственность за нарушение.
Профессиональная задача (навык 6)	Внесение информации в программы и базы данных в установленном предприятиями порядке
Умения	**1. пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой, в том числе использовать основные программные обеспечения и информационно- коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации); • выполняет поиск информации в интернете, используя базовые и расширенные операторы; • работает с электронной почтой: отправка, получение, пересылка, вложения, организация переписки; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • понимает, как проверять достоверность интернет-источников;

	• загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы. **2. пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • владеет инструментом мониторинга (CRM, Service Desk, специализированные базы); • умеет проверять статус выполнения обращений и сроки их обработки; • фиксирует в системе результаты проверки (заметки, отчеты, статусы); • обеспечивает полноту и корректность внесенных данных; • проверяет сроки выполнения задач по обращению клиента; • оценивает качество выполнения задач, фиксирует выявленные отклонения.
Знания	**1. специализированного программного обеспечения, используемого в работе по удаленному информационно- справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • знает назначение и функционал используемого ПО (CRM, Service Desk, базы данных и др.); • ориентируется в интерфейсе и основных модулях программы; • знает порядок ввода, корректировки и поиска информации в системе; • понимает ограничения доступа и правила безопасности при работе с ПО. • объясняет типовые ошибки при внесении информации недопустимы и как их избежать. **2. стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • понимает правила взаимодействия между подразделениями при работе с обращениями; • знает требования к срокам и качеству обработки запросов
Дополнительная трудовая функция	Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия
Профессиональная задача (навык 1)	Обработка входящих и исходящих контактов клиентов
Умения	**1. использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации);

	• выполняет поиск информации в интернете, используя базовые и расширенные операторы; • работает с электронной почтой: отправка, получение, пересылка, вложения, организация переписки; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • понимает, как проверять достоверность интернет-источников; • загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы **2. отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;** **Критерии оценки:** • понимает суть вопросов и возражений без перехода в оборонительную позицию; • применяет техники работы с возражениями (например, метод "ДА - НО", метод "переформулирования"); • остается спокойным и уверенным в общении; • предлагает альтернативные варианты продукта/услуги при необходимости; • поддерживает позитивное взаимодействие после обсуждения возражений. **3. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия;** **Критерии оценки:** • распознает признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессионализм в конфликте; • выражает сочувствие и готовность помочь без обострения ситуации; • ищет компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, восстанавливая доверие.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;** **Критерии оценки:** • знает внутренние регламенты и стандарты продаж; • знает методики работы с клиентами компании; • знает процедуры обработки и регистрации обращений. **2. технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения;** **Критерии оценки:** • знает основные характеристики товаров и услуг предприятия; • умеет объяснить клиенту преимущества и условия покупки; • понимает порядок оформления, стоимость, гарантии. **3. технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов.** **Критерии оценки:** • знает ключевые продукты и характеристики конкурентов; • может сравнить предложения и выделить преимущества своей компании;

	• использует знания о конкурентах в работе с клиентами
Профессиональная задача (навык 2)	Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках
Умения	**1. выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия** **Критерии оценки:** • устанавливает контакт и выстраивает доверительное общение; • задает открытые и уточняющие вопросы для выявления потребностей; • слушает и фиксирует ключевые запросы клиента; • презентует продукт/услугу с акцентом на решение потребностей клиента **2. представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества** **Критерии оценки:** • представляет продукт с акцентом на характеристики и преимущества; • приводит технические характеристики в язык выгод для клиента; • умеет демонстрировать конкурентные преимущества. **3. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • анализирует обращение на предмет дополнительных потребностей; • предлагает клиенту дополнительные услуги/решения; • аргументирует целесообразность дополнительных предложений. **4. предлагать альтернативное решение по запросу клиента** **Критерии оценки:** • предлагает несколько альтернативных решений, аргументирует их преимущества; • помогает клиенту сделать оптимальный выбор.
Знания	**1. технологий ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает типы вопросов и возражений клиентов; • знает приемы активного слушания и ведения диалога; • знает методы работы с возражениями (согласие, уточнение, контраргументация); • знает техники деэскалации конфликтов; • знает типовые сценарии ответов на частые вопросы. **2. правил делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает нормы устного и письменного делового общения; • приводит примеры корректных формулировок при общении с клиентами; • знает отличие допустимых и недопустимых выражений, стиля и тона общения. **3. инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов** **Критерии оценки:** • знает основные инструкции и процедуры;

	• корректно применяет их в стандартных ситуациях, иногда требует уточнений.
Профессиональная задача (навык 3)	Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятия
Умения	**1. отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги** **Критерии оценки:** • понимает суть вопросов и возражений без перехода в оборонительную позицию; • применяет техники работы с возражениями (например, метод "ДА - НО", метод "переформулирования"); • остается спокойным и уверенным в общении; • предлагает альтернативные варианты продукта/услуги при необходимости; • поддерживает позитивное взаимодействие после обсуждения возражений. **2. оформлять заказы клиентов предприятия** **Критерии оценки:** • верно заполняет необходимые формы и документы; • разъясняет клиенту каждый шаг процесса; • контролирует корректность данных, фиксирует дополнительные пожелания, помогает клиенту чувствовать уверенность в выборе. **3. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • анализирует обращение на предмет дополнительных потребностей; • предлагает клиенту дополнительные услуги/решения; • аргументирует целесообразность дополнительных предложений.
Знания	**1. форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • знает все формы и способы оплаты, включая особенности применения в разных случаях; • аргументированно разъясняет клиенту преимущества каждого варианта. **2. технологии ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает типы возражений (цена, сомнения, доверие, потребности); • знает этапы работы с возражениями: выслушать → понять → уточнить/согласиться → предложить решение; • умеет аргументированно отвечать и презентовать продукт; • знает типичные ошибки (перебивание, давление, отрицание мнения клиента); • знает базовые принципы эффективной коммуникации (ясность, доброжелательность, уверенность) **3. правил делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает нормы устного и письменного делового общения; • приводит примеры корректных формулировок при общении с клиентами;

	• знает отличие допустимых и недопустимых выражений, стиля и тона общения. **4. инструкций, процедур и сценарий обработки заказов клиентов;** **Критерии оценки:** • знает инструкции и процедуры; • знает особенности работы с нестандартными заказами; • корректирует сценарии под ситуацию. **5. предъявляемых требований к обработке заказов** **Критерии оценки:** • знает требования, включая специфические и регламентирующие документы, демонстрирует их соблюдение и правила контроля.
Профессиональная задача (навык 4)	Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях
Умения	**1. взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач** **Критерии оценки:** • передает информацию в соответствии с установленным порядком (по форме, каналу, структуре); • уточняет необходимые данные у коллег перед информированием руководителя; • формулирует кратко и четко задачи. **2. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий;** **Критерии оценки:** • распознает признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессионализм в конфликте; • выражает сочувствие и готовность помочь без обострения ситуации; • ищет компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, восстанавливая доверие **3. вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам.** **Критерии оценки:** • фиксирует все обращения, предложения и инциденты; • формирует отчет для руководителя; • анализирует обращение, выявляет тенденции и проблемные зоны
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг** **Критерии оценки:** • знает внутренние регламенты и стандарты продаж; • знает методики работы с клиентами компании; • знает процедуры обработки и регистрации обращений **2. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций;

	• знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона. **3. законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «Об информатизации»; • знает требования по информационной безопасности; • знает ответственность за нарушение. **4. понятий банковской и/или коммерческой тайны** **Критерии оценки:** • дает правильные определения понятий: «банковская тайна», «коммерческая тайна»; • знает, какая информация относится к этим видам тайн; • знает ограничения на распространение и ответственность за нарушение
Требования к опыту работы	Без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	Не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью
Условия признания неформального образования	Предоставление портфолио, с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	Предоставление портфолио, с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 2	Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия
Профессиональная задача (навык 2)	Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой
Умения	**1. определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки** **Критерии оценки:** • уточняет суть проблемы с помощью вопросов; • определяет возможные причины возникновения проблемы; • предлагает варианты устранения проблемы в рамках диалога. **2. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • анализирует обращение на предмет дополнительных потребностей; • предлагает клиенту дополнительные услуги/решения; • аргументирует целесообразность дополнительных предложений. **3. пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • владеет инструментом мониторинга (CRM, Service Desk, специализированные базы);

	• умеет проверять статус выполнения обращений и сроки их обработки; • фиксирует в системе результаты проверки (заметки, отчеты, статусы); • обеспечивает полноту и корректность внесенных данных; • проверяет сроки выполнения задач по обращению клиента; • оценивает качество выполнения задач, фиксирует выявленные отклонения. **4. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической** **Критерии оценки:** • предоставляет актуальную информацию о ходе выполнения запроса; • использует понятные клиенту формулировки (без избыточной технической терминологии); поддерживает позитивное взаимодействие до завершения консультации.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • понимает правила взаимодействия между подразделениями при работе с обращениями; • знает требования к срокам и качеству обработки запросов. **2. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает процедуры маршрутизации и эскалации запросов; • знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях. **3. возможных технических неисправностей, сбои в работе продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • знает возможные неисправности в продуктах и услугах; • знает признаки типовых сбоев в работе систем/оборудования; • знает причины, которые могут вызывать неисправности. **4. методов устранения технических неполадок и сбоев.** **Критерии оценки:** • знает алгоритмы диагностики и устранения проблем; • знает инструменты и программные средства, применяемых для устранения неисправностей; • знает порядок восстановления работоспособности продукта или услуги.
Требования к опыту работы	Без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	Не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью
Условия признания	Предоставление портфолио, с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации

неформального образования	
Условия признания информального образования	Предоставление портфолио, с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.
Структура и формат экзамена	- Теоретический этап (тестирование) - Практический этап (моделирование звонка, работа с CRM) - Оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе - Гарнитура - Запись разговора - Программное обеспечение для моделирования звонков
Дополнительная трудовая функция 1	Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия
Профессиональная задача (навык 1)	Обработка входящих и исходящих контактов клиентов
Умения	**1. использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации); • выполняет поиск информации в интернете, используя базовые и расширенные операторы; • работает с электронной почтой: отправка, получение, пересылка, вложения, организация переписки; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • понимает, как проверять достоверность интернет-источников; • загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы **2. отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;** **Критерии оценки:** • понимает суть вопросов и возражений без перехода в оборонительную позицию; • применяет техники работы с возражениями (например, метод "ДА - НО", метод "переформулирования"); • остается спокойным и уверенным в общении; • предлагает альтернативные варианты продукта/услуги при необходимости; • поддерживает позитивное взаимодействие после обсуждения возражений. **3. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия;** **Критерии оценки:**

	• распознает признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессионализм в конфликте; • выражает сочувствие и готовность помочь без обострения ситуации; • ищет компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, восстанавливая доверие.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;** **Критерии оценки:** • знает внутренние регламенты и стандарты продаж; • знает методики работы с клиентами компании; • знает процедуры обработки и регистрации обращений. **2. технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения;** **Критерии оценки:** • знает основные характеристики товаров и услуг предприятия; • умеет объяснить клиенту преимущества и условия покупки; • понимает порядок оформления, стоимость, гарантии. **3. технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов.** **Критерии оценки:** • знает ключевые продукты и характеристики конкурентов; • может сравнить предложения и выделить преимущества своей компании; • использует знания о конкурентах в работе с клиентами
Требования к опыту работы	Без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	Не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью
Условия признания неформального образования	Предоставление портфолио, с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	Предоставление портфолио, с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (моделирование звонка, работа с CRM); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - гарнитура; - запись разговора; - программное обеспечение для моделирования звонков
Дополнительная трудовая функция 1	Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия

Профессиональная задача (навык 2)	Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках
Умения	**1. выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия** **Критерии оценки:** • устанавливает контакт и выстраивает доверительное общение; • задает открытые и уточняющие вопросы для выявления потребностей; • слушает и фиксирует ключевые запросы клиента; • презентует продукт/услугу с акцентом на решение потребностей клиента **2. представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества** **Критерии оценки:** • представляет продукт с акцентом на характеристики и преимущества; • приводит технические характеристики в язык выгод для клиента; • умеет демонстрировать конкурентные преимущества. **3. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • анализирует обращение на предмет дополнительных потребностей; • предлагает клиенту дополнительные услуги/решения; • аргументирует целесообразность дополнительных предложений. **4. предлагать альтернативное решение по запросу клиента** **Критерии оценки:** • предлагает несколько альтернативных решений, аргументирует их преимущества; • помогает клиенту сделать оптимальный выбор.
Знания	**1. технологий ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает типы вопросов и возражений клиентов; • знает приемы активного слушания и ведения диалога; • знает методы работы с возражениями (согласие, уточнение, контраргументация); • знает техники деэскалации конфликтов; • знает типовые сценарии ответов на частые вопросы. **2. правил делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает нормы устного и письменного делового общения; • приводит примеры корректных формулировок при общении с клиентами; • знает отличие допустимых и недопустимых выражений, стиля и тона общения. **3. инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов** **Критерии оценки:** • знает основные инструкции и процедуры;

	• корректно применяет их в стандартных ситуациях, иногда требует уточнений.
Требования к опыту работы	Без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	Не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью
Условия признания неформального образования	Предоставление портфолио, с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	Предоставление портфолио, с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.
Структура и формат экзамена	- Теоретический этап (тестирование) - Практический этап (моделирование звонка, работа с CRM) - Оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе - гарнитура - запись разговора - программное обеспечение для моделирования звонков
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Оператор Call-центра**
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>.

<table>
<tr><td></td><td>Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ
Выберите ОДИН верный вариант ответа
1. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне;
2. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации;
3. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;
4. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор;
5. Использовать блокировку типа В;
6. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>с выбором нескольких правильных ответов

<u>Задание № 2.</u>
К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте?
Выберите ВСЕ верные варианты ответов:
1. NCE;
2. EU-CE;
3. BU-CE;
4. FCR;
5. C –CE;
6. L-CE;
7. UTZ.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление последовательности

<u>Задание № 3.</u>
Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи.
Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.
1) Установить сроки промежуточного контроля.
2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо.
3) Установить контакт.
4) Поставить задачу и цель.
5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>А. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	2. Customer satisfaction	B. Длительность обслуживания одного клиента
	3. SL	C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10
	4. AHT	D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)
	5. ACW	E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.
	6. Advisor Satisfaction	F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой
	7. NPS	G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов

Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 2** «Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия», профессиональная задача (навык): «Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой» **Дополнительная трудовая функция** «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», профессиональная задача (навык) «Обработка входящих и исходящих контактов клиентов» **Дополнительная трудовая функция** «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», Профессиональная задача (навык) «Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках»
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа

	1. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 2. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **3. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 4. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 5. Использовать блокировку типа В; 6. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов Задание № 2. К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 1. NCE; **2. EU-CE;** **3. BU-CE;** 4. FCR; 5. C –CE; **6. L-CE;** **7.** UTZ.
Признание отдельного навыка или группы навыков	Дополнительная трудовая функция 1 «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», Профессиональная задача (навык 1) «Обработка входящих и исходящих контактов клиентов»
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа Задание № 1. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 1. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне;

	2. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **3. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 4. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 5. Использовать блокировку типа В; 6. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов Задание № 2. К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 1. NCE; **2. EU-CE;** **3. BU-CE;** 4. FCR; 5. C –CE; **6. L-CE;** **7.** UTZ.
Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Оператор Call-центра**
Описание форм и методов проведения практического этапа	- Индивидуальное выполнение практического задания. - Работа на персональном рабочем месте с использованием ПК и прикладного ПО
Перечень практических работ	1. Обработка входящего обращения клиента 2. Применение стандартов коммуникации 3. Работа с внутренней информационной системой (База знаний) 4. Фиксация обращения в CRM-системе 5. Соблюдение регламентов по времени обработки обращения 6. Обеспечение качества взаимодействия с клиентом 7. Оценка собственной работы на основе KPI 8. Соблюдение правил техники безопасности и информационной безопасности
Список умений для выполнения практических работ	1. Принимать входящие телефонные звонки и идентифицировать тип запроса клиента. 2. Применять стандарты и скрипты коммуникации для ведения профессионального и вежливого диалога. 3. Активно слушать клиента, задавать уточняющие вопросы для точного определения проблемы или запроса. 4. Использовать внутренние информационные системы (CRM, база знаний) для поиска необходимой информации и инструкций. 5. Предоставлять точную, полную и корректную информацию клиенту согласно установленным регламентам и стандартам качества.

<table>
<tr><td></td><td>6. Соблюдать регламентированное время обработки звонка (AHT, ATT) и минимизировать время ожидания клиента.
7. Вносить корректные и полные записи в CRM-систему по каждому обращению (категория, результат, комментарии).
8. Анализировать свои показатели эффективности (KPI), понимать их назначение и влияние на работу контакт-центра.
9. Корректно завершать телефонный диалог, используя стандарты прощания и подтверждения решения вопроса.
10. Обеспечивать соблюдение конфиденциальности и правил обработки персональных данных клиента.
11. Соблюдать правила техники безопасности при работе с компьютерной техникой и телефонным оборудованием.
12. Работать с оргтехникой и вспомогательными средствами (принтер, калькулятор, канцтовары) в рамках рабочих процессов.
13. Адаптировать свое поведение и методы работы в зависимости от изменяющихся условий и требований службы поддержки.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Обработка входящего обращения клиента»

Цель работы: оценить навыки обслуживания клиента по телефону с соблюдением регламентов и стандартов коммуникации.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Этап</th><th>Описание действий</th><th>Результат</th><th>Время выполнения</th><th>Контроль качества</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Прием звонка</td><td>Принять входящий вызов с использованием гарнитуры, корректно поприветствовать клиента, представиться</td><td>Клиент услышал приветствие и готов к диалогу</td><td>10 сек</td><td>Приветствие соответствует стандарту, отсутствие технических и речевых ошибок</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Выяснение запроса</td><td>Активно слушать, задавать уточняющие вопросы, формировать понимание проблемы клиента</td><td>Уточненный запрос клиента</td><td>1-2 мин</td><td>Клиент не задает уточняющих вопросов повторно, запрос зафиксирован корректно</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Поиск информации</td><td>Оперативно использовать внутренние базы данных, справочники и инструкции</td><td>Точная и полная информация для клиента</td><td>2-3 мин</td><td>Информация актуальна, соответствует запросу,</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

			для подготовки ответа			нет искажения данных
	4	Предоставление информации	Вежливо и ясно донести решение или ответ по запросу, соблюдая речевые стандарты	Клиент получил корректный ответ	1-2 мин	Отсутствие речевых и фактических ошибок, соблюдение речевого модуля
	5	Завершение диалога	Подтвердить решение вопроса, поблагодарить клиента, корректно попрощаться	Диалог завершен вежливо и профессионально	10 сек	Этикет соблюден, прощание корректное, отсутствие раздражения у клиента
	6	Запись результатов	Внести данные о звонке в CRM: тема, результат, статус обращения	Запись обращения сохранена	1-2 мин	Данные внесены полностью, без ошибок, обращение закрыто по нужному статусу
	7	Анализ качества	Самостоятельно оценить соблюдение KPI (АНТ, ОКК), отметить ошибки и возможности для улучшения	Отчет о качестве собственной работы	5 мин	Отчет заполнен, выявлены 1-2 улучшения, KPI сопоставлены с нормативами
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Эргономика рабочего места**: рабочее место должно обеспечивать правильное положение оператора (удобный стул, правильная высота стола), чтобы предотвратить профессиональные заболевания опорно-двигательного аппарата. **Периодические перерывы**: оператор обязан делать регулярные перерывы для отдыха глаз и профилактики утомления (например, 5-10 минут каждые 1-1,5 часа работы). **Безопасность при работе с электрическим оборудованием**: • использовать исправное оборудование и кабели. • не допускать попадания жидкости на компьютер и оргтехнику. • запрещено самостоятельно выполнять ремонт или вмешательство в электрические схемы.					

	Использование гарнитуры должно быть безопасным, с правильной регулировкой громкости, чтобы избежать повреждения слуха. **Соблюдение правил пожарной безопасности**: • не загромождать рабочее место посторонними предметами. • знать местонахождение средств пожаротушения. **Обеспечение информационной безопасности**: • строго соблюдать правила обработки и хранения персональных данных клиентов. • не оставлять компьютер без блокировки при уходе с рабочего места. **Экстренные ситуации**: • знать порядок эвакуации из помещения. • немедленно сообщать руководству о любых неисправностях оборудования или угрозах безопасности.
Признание отдельного навыка или группы навыков	Трудовая функция 2 «Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия», профессиональная задача (навык 2): «Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой»
Описание форм и методов проведения практического этапа	- Индивидуальное выполнение практического задания. - Работа на персональном рабочем месте с использованием ПК и прикладного ПО
Перечень практических работ	1. Прием и регистрация обращения клиента 2. Выяснение технической проблемы клиента 3. Использование базы знаний и технической документации 4. Консультация клиента по устранению технической проблемы 5. Эскалация обращения на второй уровень поддержки 6. Ведение отчетности и заполнение тикетов 7. Контроль качества консультации 8. Соблюдение регламентов по времени обработки обращения 9. Использование средств удаленного доступа (при необходимости) 10. Соблюдение требований информационной безопасности
Список умений для выполнения практических работ	1. Уточнять суть проблемы у клиента с помощью вопросов 2. Анализировать возможные причины технической неисправности 3. Предлагать варианты устранения проблемы в диалоге 4. Применять алгоритмы и инструкции для решения проблем 5. Анализировать обращение на предмет дополнительных потребностей 6. Предлагать клиенту дополнительные услуги или решения 7. Аргументировать целесообразность дополнительных предложений 8. Владеть функционалом CRM, Service Desk и специализированных баз 9. Проверять статус выполнения обращений и сроки обработки 10. Вносить полные и корректные данные в систему (заметки, отчеты, статусы) 11. Оценивать качество выполнения задач и фиксировать отклонения 12. Предоставлять актуальную информацию клиенту о ходе запроса 13. Использовать понятные формулировки без излишней технической терминологии 14. Поддерживать позитивное взаимодействие с клиентом до завершения консультации

<table>
<tr>
<td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td>
<td>
Технологическая карта практической работы № 1

Практическая работа: «Прием и регистрация обращения клиента»

Цель работы: оценить навыки приема обращения клиента и его правильную регистрацию в системе поддержки для дальнейшей обработки.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Этап работы</th><th>Описание действий</th><th>Время, мин</th><th>Контроль качества</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Приветствие клиента</td><td>Вежливо представиться, назвать свое имя и должность</td><td>0,5</td><td>Корректное приветствие, доброжелательный тон</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Уточнение причины обращения</td><td>Задать вопросы для уточнения сути проблемы или запроса клиента</td><td>2</td><td>Вопросы по сути проблемы, полнота информации</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Регистрация обращения в системе</td><td>Ввести данные клиента и описание проблемы в CRM/Service Desk</td><td>3</td><td>Корректное заполнение всех обязательных полей</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Подтверждение регистрации обращения</td><td>Сообщить клиенту номер обращения и сроки обработки</td><td>1</td><td>Клиент получил и подтвердил информацию</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Завершение разговора</td><td>Вежливо попрощаться, поблагодарить за обращение</td><td>0,5</td><td>Корректное прощание, сохранение позитивного контакта</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td>
<td>
Эргономика рабочего места: рабочее место должно обеспечивать правильное положение оператора (удобный стул, правильная высота стола), чтобы предотвратить профессиональные заболевания опорно-двигательного аппарата.
Периодические перерывы: оператор обязан делать регулярные перерывы для отдыха глаз и профилактики утомления (например, 5-10 минут каждые 1-1,5 часа работы).
Безопасность при работе с электрическим оборудованием:

использовать исправное оборудование и кабели.
не допускать попадания жидкости на компьютер и оргтехнику.
запрещено самостоятельно выполнять ремонт или вмешательство в электрические схемы.

Использование гарнитуры должно быть безопасным, с правильной регулировкой громкости, чтобы избежать повреждения слуха.
Соблюдение правил пожарной безопасности:

не загромождать рабочее место посторонними предметами.
знать местонахождение средств пожаротушения.

</td>
</tr>
</table>

	Обеспечение информационной безопасности: • строго соблюдать правила обработки и хранения персональных данных клиентов. • не оставлять компьютер без блокировки при уходе с рабочего места. **Экстренные ситуации**: • знать порядок эвакуации из помещения. немедленно сообщать руководству о любых неисправностях оборудования или угрозах безопасности.
Признание отдельного навыка или группы навыков	Дополнительная трудовая функция «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», профессиональная задача (навык 1) «Обработка входящих и исходящих контактов клиентов»
Описание форм и методов проведения практического этапа	- Индивидуальное выполнение практического задания. - Работа на персональном рабочем месте с использованием ПК и прикладного ПО
Перечень практических работ	1. Работа с офисными приложениями при обработке клиентского обращения 2. Поиск и предоставление информации по запросу клиента через Интернет 3. Работа с электронной почтой в процессе клиентского взаимодействия 4. Использование облачных сервисов и совместная работа с документами 5. Ответы на типовые вопросы клиента о продуктах/услугах 6. Обработка возражений клиента по предложенной услуге 7. Ведение диалога с «трудным» клиентом 8. Поиск альтернативного решения при отказе клиента от предложенной услуги 9. Завершение коммуникации в сложной ситуации 10. Заполнение онлайн-форм и работа с веб-приложениями
Список умений для выполнения практических работ	1. Запускать и использовать офисные программы (текстовые редакторы, электронные таблицы, презентации) для оформления и передачи информации клиенту. 2. Выполнять целевой поиск информации в Интернете, используя ключевые слова и расширенные поисковые операторы. 3. Оценивать достоверность интернет-источников перед передачей информации клиенту. 4. Работать с электронной почтой: отправка и получение писем, прикрепление файлов, пересылка, оформление деловой переписки. 5. Загружать и сохранять файлы в облачные хранилища, предоставлять доступ и редактировать документы совместно с коллегами. 6. Использовать веб-приложения и формы онлайн-заявок для ввода и обработки информации. 7. Понимать суть клиентских вопросов и возражений, избегать оборонительной позиции при диалоге. 8. Применять техники работы с возражениями (например, метод «ДА-НО», метод переформулирования) в устной и письменной коммуникации.

<table>
<tr><td></td><td>9. Сохранять спокойствие и профессиональный тон в диалоге, даже в стрессовых или конфликтных ситуациях.
10. Выявлять скрытые потребности клиента и предлагать альтернативные варианты продукта или услуги.
11. Распознавать признаки недовольства или напряженности в голосе клиента или содержании сообщения.
12. Проявлять эмпатию, выражать сочувствие и готовность помочь клиенту без обострения ситуации.
13. Искать компромиссные решения, учитывающие интересы клиента и компании.
14. Завершать диалог конструктивно, восстанавливая доверие клиента и обеспечивая позитивный итог общения.
15. Фиксировать итоги взаимодействия с клиентом в CRM или другой информационной системе, обеспечивая полноту и точность данных.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Работа с офисными приложениями при обработке клиентского обращения»

Цель работы: оценить навыки использования офисных приложений (Microsoft Word, Excel, PowerPoint или их аналоги в OpenOffice/LibreOffice) для оформления клиентской информации, создания отчетов и подготовки презентационных материалов, подлежащих последующей передаче клиенту.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Этап работы</th><th>Описание действий</th><th>Время, мин</th><th>Контроль качества</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Запуск офисных программ</td><td>Запустить текстовый редактор, табличный редактор и программу для создания презентаций</td><td>2</td><td>Программы запущены без ошибок</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Создание текстового документа</td><td>Составить сопроводительное письмо или описание услуги (в Word или аналоге)</td><td>7</td><td>Грамотность, структура текста</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Создание таблицы с расчетами в Excel</td><td>Оформить расчет стоимости услуг, тарифов или показателей KPI в таблице</td><td>10</td><td>Формулы работают корректно, оформление выполнено аккуратно</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Создание краткой презентации</td><td>Оформить слайды (2–3) с наглядной информацией для клиента по услуге или продукту</td><td>10</td><td>Четкость формулировок, визуальная читаемость</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	5	Сохранение и подготовка к отправке	Сохранить файлы в нужном формате, подготовить к отправке по почте или через облачный сервис	3	Файлы названы корректно, структура понятна
	6	Финальная проверка	Проверить грамматику, форматирование, совместимость файлов	3	Отсутствие ошибок, единый стиль оформления

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Эргономика рабочего места**: рабочее место должно обеспечивать правильное положение оператора (удобный стул, правильная высота стола), чтобы предотвратить профессиональные заболевания опорно-двигательного аппарата. **Периодические перерывы**: оператор обязан делать регулярные перерывы для отдыха глаз и профилактики утомления (например, 5-10 минут каждые 1-1,5 часа работы). **Безопасность при работе с электрическим оборудованием**: • использовать исправное оборудование и кабели. • не допускать попадания жидкости на компьютер и оргтехнику. • запрещено самостоятельно выполнять ремонт или вмешательство в электрические схемы. **Использование гарнитуры** должно быть безопасным, с правильной регулировкой громкости, чтобы избежать повреждения слуха. **Соблюдение правил пожарной безопасности**: • не загромождать рабочее место посторонними предметами. • знать местонахождение средств пожаротушения. **Обеспечение информационной безопасности**: • строго соблюдать правила обработки и хранения персональных данных клиентов. • не оставлять компьютер без блокировки при уходе с рабочего места. **Экстренные ситуации**: • знать порядок эвакуации из помещения. немедленно сообщать руководству о любых неисправностях оборудования или угрозах безопасности.
Признание отдельного навыка или группы навыков	Дополнительная трудовая функция 1 «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», профессиональная задача (навык 2) «Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках»
Описание форм и методов проведения практического этапа	- Индивидуальное выполнение практического задания. - Работа на персональном рабочем месте с использованием ПК и прикладного ПО
Перечень практических работ	1. Установление контакта и выявление потребностей клиента 2. Презентация продукта/услуги с учетом выявленных потребностей клиента

<table>
<tr><td></td><td>3. Демонстрация технических характеристик в языке выгод для клиента
4. Проведение сравнительного анализа конкурентных преимуществ
5. Определение дополнительных запросов клиента в процессе диалога
6. Предложение дополнительных продуктов/услуг
7. Подбор и предложение альтернативных решений
8. Консультирование клиента по сложным продуктам или пакетам услуг
9. Завершение консультации с фиксацией результата и подтверждением выбора клиента
10. Обработка типовых возражений клиента в ходе консультации</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>1. Устанавливать первый контакт с клиентом и выстраивать доверительное взаимодействие.
2. Задавать открытые и уточняющие вопросы для выявления реальных потребностей клиента.
3. Активно слушать и фиксировать ключевые запросы клиента.
4. Представлять продукт или услугу с учетом потребностей клиента.
5. Презентовать технические характеристики продукта, переводя их в язык выгод.
6. Демонстрировать конкурентные преимущества продукта/услуги.
7. Анализировать обращение клиента на предмет дополнительных запросов и потребностей.
8. Формировать предложения дополнительных услуг и аргументировать их целесообразность.
9. Подбирать и предлагать альтернативные варианты продуктов или решений.
10. Аргументировать преимущества альтернативных решений и помогать клиенту сделать выбор.
11. Консультировать по сложным или составным продуктам, объясняя технические детали доступным языком.
12. Отрабатывать типовые возражения клиента, сохраняя позитивный настрой.
13. Завершать консультацию с подтверждением решения клиента.
14. Корректно фиксировать итоги взаимодействия в информационных системах (CRM и др.).</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: «Демонстрация технических характеристик в языке выгод для клиента»

Цель работы: оценить навыки аргументированно представлять конкурентные преимущества продукта/услуги, выделять их на фоне аналогов и доносить ценность до клиента в понятной и убедительной форме.

Этапы выполнения практической работы:

<table>
<tr><th>№</th><th>Этап работы</th><th>Описание действий</th><th>Время, мин</th><th>Контроль качества</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	1	Изучение информации о продукте	Ознакомление с характеристиками, преимуществами, ценой, условиями	5	Полнота понимания продукта, составление краткой памятки
	2	Сравнение с аналогами конкурентов	Анализ предложений 2–3 конкурентов: цена, функции, сервис, условия	7	Корректный сравнительный анализ, выявление ключевых отличий
	3	Формулирование конкурентных преимуществ	Определение 3–5 сильных сторон продукта по сравнению с конкурентами	5	Преимущества актуальны, убедительны, релевантны потребностям клиента
	4	Подготовка речи/презентации для клиента	Формирование «языка выгод» - как продукт решает задачи клиента лучше конкурентов	5	Структурированность, понятность, ориентация на клиента
	5	Проведение устной или письменной демонстрации	Представление преимуществ клиенту в диалоге или письме	8	Убедительность, профессиональный тон, грамотная аргументация
	6	Ответы на уточняющие вопросы клиента	Устная/письменная отработка возможных возражений, уточнений клиента	5	Полнота, точность ответов, ориентация на клиента

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности

Эргономика рабочего места: рабочее место должно обеспечивать правильное положение оператора (удобный стул, правильная высота стола), чтобы предотвратить профессиональные заболевания опорно-двигательного аппарата.

Периодические перерывы: оператор обязан делать регулярные перерывы для отдыха глаз и профилактики утомления (например, 5-10 минут каждые 1-1,5 часа работы).

Безопасность при работе с электрическим оборудованием:

- использовать исправное оборудование и кабели.
- не допускать попадания жидкости на компьютер и оргтехнику.
- запрещено самостоятельно выполнять ремонт или вмешательство в электрические схемы.

Использование гарнитуры должно быть безопасным, с правильной регулировкой громкости, чтобы избежать повреждения слуха.

Соблюдение правил пожарной безопасности:

- не загромождать рабочее место посторонними предметами.
- знать местонахождение средств пожаротушения.

Обеспечение информационной безопасности:

	• строго соблюдать правила обработки и хранения персональных данных клиентов. • не оставлять компьютер без блокировки при уходе с рабочего места. **Экстренные ситуации**: • знать порядок эвакуации из помещения. немедленно сообщать руководству о любых неисправностях оборудования или угрозах безопасности.
Глава 4. «Оценка личностных компетенций»	
Признание профессиональной квалификации	**Оператор Call-центра**
Описание форм и методов оценки личностных компетенций	**1. Клиентоориентированность** **Формы оценки:** • **Наблюдение** в реальных и имитационных ситуациях (ролевые игры «трудный клиент», «запрос вне стандартной процедуры»). • **Анализ кейсов** с оценкой принятых решений и выбранной стратегии взаимодействия. • **Обратная связь** от наставников или реальных клиентов (анонимные опросы, NPS). **Методы оценки:** • Метод ситуационных задач (Case-study). • Метод «Тайный клиент». • Поведенческое интервью с элементами STAR-техники (Situation–Task–Action–Result). **2. Коммуникабельность** **Формы оценки:** • **Ролевая игра** (симуляция звонка или чата). • **Аудиозапись диалога** с последующим анализом экспертом. • **Оценка межличностного взаимодействия** в мини-группах. **Методы оценки:** • Метод экспертной оценки. • Тест «Коммуникативная толерантность» (В. Бойко). • Метод анализа аудиозаписей обращений клиентов. **3. Стрессоустойчивость** **Формы оценки:** • **Стресс-тестирование ситуаций** (элементы неожиданной нагрузки, имитация высокой интенсивности обращений). • **Психологическое тестирование** (опросники Холмса-Раге, Люшера, HSE Stress Indicator). • **Наблюдение** за поведением во время экзамена или ролевой игры. **Методы оценки:** • Метод поведенческого интервью. • Метод биографического анализа (анализ опыта работы в стрессовых условиях). • Мини-тесты на эмоциональную устойчивость. **4. Организованность и дисциплина**

	Формы оценки: • **Оценка портфолио** (отчеты, чек-листы, соблюдение сроков). • **Тест на самоменеджмент** (структурированность, пунктуальность). • **Наблюдение** во время практического задания. **Методы оценки:** • Метод хронометража (анализ выполнения задач по времени). • Метод экспертной оценки руководителя. • Метод самооценки и самоотчета. **5. Эмоциональный интеллект** **Формы оценки:** • **Психологическое тестирование** (опросник Д. Гоулмана, EQ-тест Холла). • **Наблюдение** за невербальными реакциями в диалоге. • **Оценка кейсов** с выявлением эмоциональных сигналов клиента. **Методы оценки:** • Эмпатическое интервью. • Метод обратной связи 360°. • Ролевая игра с элементами эмоциональных триггеров. **6. Гибкость мышления** **Формы оценки:** • **Кейсы на нестандартные ситуации.** • **Тесты на когнитивную гибкость и креативность** (Тест Торренса, “Cognitive Flexibility Inventory”). • **Имитация изменения сценария общения с клиентом** в реальном времени. **Методы оценки:** • Метод деловых игр. • Анализ решений в ситуационных тестах. • Интервью по компетенциям (вопросы о примерах адаптации к изменениям). **7. Способность быстро усваивать новую информацию** **Формы оценки:** • **Практическое задание** с вводом новой инструкции или скрипта. • **Тест на обучаемость** (память, внимание, скорость восприятия). • **Анализ результатов стажировки или тренинга.** **Методы оценки:** • Метод наблюдения при обучении. • Когнитивные тесты. • Метод экспертной оценки наставника после обучения.
Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии	- Клиентоориентированность, - Коммуникабельность, - Стрессоустойчивость, - Организованность и дисциплина, - Эмоциональный интеллект, - Гибкость мышления, - Способность быстро усваивать новую информацию

<table>
<tr><th colspan="2">Глава 5. «Критерии оценки»</th></tr>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 7 ключевых личностных компетенций:
- Клиентоориентированность,
- Коммуникабельность,
- Стрессоустойчивость,
- Организованность и дисциплина,
- Эмоциональный интеллект,
- Гибкость мышления,
- Способность быстро усваивать новую информацию</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td>Долевая градация баллов:<table><tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr><tr><td>7 из 7</td><td>отлично</td></tr><tr><td>5 из 7</td><td>удовлетворительно (допуск к признанию квалификации)</td></tr><tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональ</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:
1. Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
2. Практический этап - не менее 70% от общего балла
3. Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>ной квалификации</td><td>Результат признания квалификации:<table><tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr><tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr><tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003);
- Типовые требования по организации работы контакт-центров административных органов, утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 июня 2023 года № 443/НҚ;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Оператор Call-центра»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 4223-0-003 Оператор связи контакт-центра; 4223-0-004 Оператор связи центра продаж; 4223-0-005 Оператор систем связи; 4223-0-007 Оператор-телефонист; 4224-5-002 Специалист (оператор) контакт-центра; 4224-5-004 Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами; 4224-5-005 Служащий информационной службы по работе с клиентами; 4224-5-006 Специалист Call-центра.
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

	жалоба - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере; **канал связи –** средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы;

	SWOT-анализ - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов; **GAP-анализ** - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием; **Гантт** (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Оператор Call-центра проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	4224-5-003
Название профессии	Оператор Call-центра
Вид трудовой деятельности	Обработка обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации
Уровень НРК/ОРК	4 уровень ОРК
Трудовая функция	Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов
Профессиональная задача (навык 1)	Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания
Умения	**1. использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации); • выполняет поиск информации в интернете, с использованием ключевых слов, фильтров, базовых и расширенных операторов; • работает с электронной почтой: отправляет и получает письма, прикрепляет файлы, пересылает сообщения, организует переписку по папкам; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • проверяет достоверность интернет-источников, обращая внимание на первоисточник, дату публикации и авторитетность ресурса;

	• загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы. **2. работать с большим массивом информационных данных** **Критерии оценки:** • собирает и структурирует данные из разных источников (электронные таблицы, базы данных, документы, интернет); • сортирует, фильтрует и группирует данные в электронных таблицах с использованием соответствующих инструментов; • строит простые диаграммы и графики для визуализации информации; • проверяет данные на полноту, точность и актуальность; выявляет и устраняет дубликаты, очевидные ошибки; • составляет краткие аналитические записки и отчеты на основе обработанных данных (с выводами, предложениями визуализацией). **3. пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой** **Критерии оценки:** • включает, перезагружает и корректно завершает работу ПК, знает как действовать при зависании системы; • подключает и использует внешние устройства: принтер, сканер, проектор, USB-накопители, наушники и др.; • печатает документы с настройкой параметров печати; • сканирует документы и сохраняет в нужных форматах; • устраняет простые технические неполадки (зависания, замятие бумаги, проблемы с подключением); • настраивает и использует программы видеосвязи (Zoom, Teams, Skype и др.) для проведения онлайн-совещаний и встреч.
Знания	**1. перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности (KPI), применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне** **Критерии оценки:** • перечисляет ключевые индикаторы KPI, применимые в профессиональной области (например: скорость выполнения задач, точность, производительность, качество обслуживания, соблюдение сроков, удовлетворенность клиентов). • объясняет, из каких данных формируются KPI (внутренние отчеты, CRM-системы, анкеты обратной связи и др.) и как они рассчитываются. • описывает, кто на предприятии отвечают за оценку KPI (руководитель, отдел HR, система автоматической оценки) и каким образом результаты влияют на премирование или карьерный рост. • приводит примеры влияния отклонения от установленного показателя KPI на работу сотрудника или отдела. **2. правила делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • объясняет основные нормы делового общения (вежливость, уважение, ясность, корректная лексика, умение слушать собеседника);

	• применяет базовые формы речевого этикета (приветствие, извинение, благодарность, прощание); • различает особенности делового общения по каналам: устного (личного, телефонного) и письменного (электронная почта, мессенджеры); • демонстрирует знания корректного поведения в конфликтной или стрессовой ситуации, соблюдая профессиональный стили и речевые нормы. **3. инструкции, процедуры и сценарии обработки обращений клиентов** **Критерии оценки:** • знает сценарии и инструкции при работе с обращениями клиентов (приветствие, выявление потребности, уточняющие вопросы, предоставление ответа, завершение коммуникации); • использует шаблоны ответов на типовые запросы, умеет адаптировать их под конкретную ситуацию клиента; • знает регламентированные сроки обработки обращений и фиксирует их в специализированном ПО (CRM, база данных, система тикетов); • определяет случаи, требующие передачи на более высокий уровень, и использует установленный порядок передачи (эскалация); • знает техники взаимодействия с трудными и недовольными клиентами в рамках инструкций, сохраняя корректность и соблюдая деловую этику; • ориентируется в процедурах обработки обращений при нестандартных ситуациях, опираясь на имеющиеся регламенты и инструкции. **4. законодательство Республики Казахстан о защите прав потребителей** **Критерии оценки:** • перечисляет ключевые права потребителей и обязанности продавца (исполнителя) в соответствии с Законом РК «О защите прав потребителей»; • называет стандартные процедуры возврата, обмена товара и предоставления услуг, включая сроки и условия; • описывает порядок рассмотрения претензий и жалоб со стороны потребителей, включая необходимость их регистрации и ответственных лиц. • понимает, какие последствия предусмотрены законодательством для предприятия в случае нарушения прав потребителей (штрафы, предписания уполномоченных органов, репутационные риски).
Профессиональная задача (навык 2)	Предоставление клиенту актуальной информации по удаленным каналам коммуникации
Умения	**1. выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия** **Критерии оценки:** • устанавливает контакт с клиентом, демонстрирует вежливость, внимание и готовность помочь;

	• задает открытые и уточняющие вопросы для выявления потребностей клиента; • слушает, точно фиксирует и переформулирует ключевые запросы клиента для подтверждения понимания; • презентует продукт/услугу с акцентом на решение потребностей клиента; • объясняет выгоды для клиента, используя понятную и убедительную аргументацию. **2. отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия** **Критерии оценки:** • понимает суть вопросов и возражений клиента, демонстрируя понимание сути без проявления оборонительной реакции; • применяет техники работы с возражениями (например, метод «ДА – НО», метод «переформулирования», «уточнение причины» и др.); • поддерживает обоснованные альтернативные варианты продукта/услуги, исходя из запроса клиента; • предлагает альтернативные варианты продукта/услуги исходя из запросов клиента; • поддерживает позитивное взаимодействие после обсуждения возражений. **3. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия** **Критерии оценки:** • распознает вербальные и невербальные признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессиональный тон и уважительное поведение в сложных ситуациях; • выражает сочувствие к клиенту, выражает готовность помочь без обострения ситуации; • предлагает компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, благодарит за обращение, подтверждает решение проблемы, предлагает дальнейшую помощь.
Знания	**1. функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов** **Критерии оценки:** • объясняет цели использования программных решений в контакт-центре (обработка звонков, чат-поддержка, CRM и т.д.); • приводит примеры программ, поясняет, где и как они применяются; • **о**писывает функциональные модули: автоматическая маршрутизация звонков (ACD), запись разговоров, IVR, интеграция с базой знаний и CRM, отчетность и аналитика; • называет и кратко описывает не менее 2–3 программных решений; • сравнивает функциональные возможности разных решений, понимает, какие программы подходят для малого, среднего и крупного бизнеса;

	• ориентируется в основных функциях: прием вызова, регистрация обращения, фиксация информации о клиенте. **2. технологии ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает типы клиентских возражений (цена, сомнения, доверие, потребности); • знает этапы работы с возражениями: выслушать → понять → уточнить/согласиться → предложить решение; • умеет аргументированно отвечать и презентовать продукт; • знает типичные ошибки (перебивание, давление, отрицание мнения клиента); • знает базовые принципы эффективной коммуникации (ясность, доброжелательность, уверенность). **3. законодательство Республики Казахстан о персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает, что такое персональные данные и принципы их обработки; • понимает права клиента и обязанности компании по защите данных; • описывает обязанности организации по защите данных; • знает порядок получения согласия на обработку данных; • понимает требования к мерам защиты и правила хранения/удаления персональных данных
Профессиональная задача (навык 3)	Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятием порядке
Умения	**1. использование инструментов для внесения, поиска и обновления информации** **Критерии оценки:** • выбирает и использует цифровые и/или аналоговые инструменты (базы данных, поисковые системы, таблицы, формы); • выбирает инструменты для внесения, поиска или обновления информации в зависимости от задач и условий; • осуществляет поиск и обработку информации с высокой точностью и скоростью, находит релевантные источники и данные; • использует несколько инструментов в комплекте (например, комбинация поисковой системы, таблицы и областного хранилища) для решения сложных задач. **2. вводить данные в специализированные программные обеспечения и базы данных в соответствии с утвержденными регламентами предприятия** **Критерии оценки:** • вводит данные без внешней помощи, самостоятельно инициирует и завершает процесс в пределах профессионального ПО/БД; • ввод данных соответствует утвержденным регламентам, инструкциям и форматам; • соблюдает установленные форматы и стандарты при заполнении; • исправляет ошибки в данных при их обнаружении, использует шаблоны, автозаполнение, горячие клавиши и т.д. **3. уведомлять ответственных лиц о выявленных несоответствиях или ошибках**

	Критерии оценки: • выявляет несоответствия или ошибки в информации (дубли, пропуски, несоответствие формата, неверные реквизиты); • использует установленный алгоритм уведомления ответственных лиц; • передает информацию ответственным лицам в письменной или электронной форме; • соблюдает правила делового общения и служебной субординации; • принимает решение о необходимости уведомления ответственных лиц. **4. получать информацию из первичных документов (заявки, отчеты, формы)** **Критерии оценки:** • читает и понимает содержание первичных документов (заявки, отчеты, формы); • выделяет ключевые сведения (сроки, количество, реквизиты, показатели); • проверяет документы на полноту и корректность заполнения (наличие подписей, дат, кодов, печатей при необходимости); • систематизирует и отбирает нужную информацию в соответствии с поставленной задачей; • соблюдает порядок работы с документами (регламент, конфиденциальность, аккуратность хранения)
Знания	1. **специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • знает назначение специализированного программного обеспечения (CRM, системы учета обращений, базы знаний и др.); • ориентируется в функционале программы (поиск, регистрация и обработка заявок, ведение истории обращений, формирование отчетов); • знает порядок работы в системе в соответствии с регламентами предприятия; • различает типы информации, которые обрабатываются и хранятся в программе (данные клиента, заявки, отчеты, аналитика); • осведомлен о требованиях по защите и конфиденциальности данных при работе в программном обеспечении. 2. **инструкции, процедуры и сценарии обработки обращений клиентов** **Критерии оценки:** • знает сценарии и инструкции при работе с обращениями клиентов (приветствие, выявление потребности, уточняющие вопросы, предоставление ответа, завершение коммуникации); • использует шаблоны ответов на типовые запросы, умеет адаптировать их под конкретную ситуацию клиента; • знает регламентированные сроки обработки обращений и фиксирует их в специализированном ПО (CRM, база данных, система тикетов); • определяет случаи, требующие передачи на более высокий уровень, и использует установленный порядок передачи (эскалация);

	• знает техники взаимодействия с трудными и недовольными клиентами в рамках инструкций, сохраняя корректность и соблюдая деловую этику; • ориентируется в процедурах обработки обращений при нестандартных ситуациях, опираясь на имеющиеся регламенты и инструкции. 3. **законодательство Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает ключевые нормы законодательства о защите информации и персональных данных; • соблюдает требования по конфиденциальности и защите данных клиентов; • знает права и обязанности операторов информационных систем; • определяет случаи нарушений или рисков нарушения законодательства и своевременно уведомляет ответственных лиц в установленном порядке
Трудовая функция 2	Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия
Профессиональная задача (навык 1)	Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой
Умения	**1. определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки** **Критерии оценки:** • проводит анализ проблемы (выявляет первопричину, а не только внешние проявления); • использует диагностические инструменты и базы знаний для подтверждения выявленных проблем; • предлагает несколько альтернативных решений с учетом сроков, ресурсов и рисков; • документирует ход устранения проблемы для повторного использования в будущем; • самостоятельно устраняет проблему или координирует взаимодействие со смежными специалистами. **2. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • выявляет скрытые или потенциальные потребности клиента через уточняющие вопросы; • соотносит запрос клиента с типовыми сценариями и возможными расширенными услугами; • предлагает комплексное решение (включая профилактику и оптимизацию работы клиента); • аргументирует предложения с опорой на нормативные документы, внутренние стандарты и практическую выгоду для клиента; • фиксирует в системе выявленные дополнительные запросы и согласованные решения. **3. пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:**

	• работает с несколькими инструментами мониторинга (CRM, Service Desk, базы знаний, аналитические панели); • проверяет сроки, статусы и полноту решения проблемы; • выявляет отклонения от установленных SLA/регламентов и фиксирует нарушения; • готовит аналитическую информацию по результатам мониторинга (отчет, сводка, диаграмма); • вносит корректировки в процесс сопровождения клиента на основе анализа; • обеспечивает прозрачность и прослеживаемость всех действий по обращению **4. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке** **Критерии оценки:** • предоставляет клиенту структурированную информацию о текущем статусе и ожидаемых сроках решения; • использует адаптированные формулировки, подбирая уровень решений под клиента; • предупреждает клиента о возможных задержках и предлагает альтернативные варианты; • поддерживает доверительное и позитивное взаимодействие, демонстрируя готовность к дальнейшей поддержке; • фиксирует в системе все коммуникации по статусу запроса для контроля и отчетности.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • сопоставляет требования документов с реальной ситуацией и корректно выбирает алгоритм действий; • соблюдает сроки и качество обработки обращений в соответствии с регламентами; • выявляет несоответствия в применении стандартов и предлагает улучшения. **2. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает и корректно применяет процедуры маршрутизации и эскалации запросов; • знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях; • знает правила документирования отклонений от инструкций и предлагает оптимизации в процессах. **3. возможных технических неисправностей, сбои в работе продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • знает и классифицирует неисправности по степени влияния на продукты/услуги и критичности для клиента; • знает и выявляет типовые сбои и их возможные причины;

	• знает процедуру и использует базы знаний и историю обращений для уточнения характера неисправности; • прогнозирует возможные последствия технических сбоев и информирует о них клиента или смежные подразделения. **4. методов устранения технических неполадок и сбоев.** **Критерии оценки:** • знает алгоритмы диагностики и устранения проблем; • знает инструменты и программные средства, применяемых для устранения неисправностей; • знает порядок восстановления работоспособности продукта или услуги.
Профессиональная задача (навык 2)	Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия
Умения	**1. работать с большим массивом информационных данных** **Критерии оценки:** • собирает и структурирует данные из разных источников (электронные таблицы, базы данных, документы, интернет); • сортирует, фильтрует и группирует данные в электронных таблицах с использованием соответствующих инструментов; • строит простые диаграммы и графики для визуализации информации; • проверяет данные на полноту, точность и актуальность; выявляет и устраняет дубликаты, очевидные ошибки; • составляет краткие аналитические записки и отчеты на основе обработанных данных (с выводами, предложениями визуализацией). **2. координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • организует взаимодействие между подразделениями с учетом приоритетов и SLA; • распределяет задачи с учетом компетенций участников и ресурсов подразделений; • согласовывает сроки, порядок выполнения работ и контрольные точки; • выявляет риски несогласованности и устраняет их через переговоры/эскалацию; • обеспечивает фиксирование договоренностей в системе (протокол, задача, комментарий). **3. корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации** **Критерии оценки:** • оперативно адаптирует действия при появлении новых обстоятельств или уточнении данных; • корректирует план и приоритеты, учитывая срочность и критичность обращения; • прогнозирует возможные последствия изменений и предлагает коллегам альтернативные варианты решения; • сохраняет требуемое качество работы и контроль над процессом в условиях неопределенности;

	• документирует принятые изменения для дальнейшего анализа и улучшения процессов. **4. вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке** **Критерии оценки:** • вносит полные, корректные и структурированные данные в информационную систему; • соблюдает требования по регламенту, форматам записи и стандартам классификации; • проводит самопроверку внесенных данных и устраняет выявленные ошибки; • обеспечивает актуальность информации при изменении статуса запроса; • формирует отчетность/сводки на основе внесенных данных для контроля и анализа
Знания	**1. методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • сопоставляет требования документов с реальной ситуацией и корректно выбирает алгоритм действий; • соблюдает сроки и качество обработки обращений в соответствии с регламентами; • выявляет несоответствия в применении стандартов и предлагает улучшения. **2. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает и корректно применяет процедуры маршрутизации и эскалации запросов; • знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях; • знает правила документирования отклонений от инструкций и предлагает оптимизации в процессах. **3. возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • знает классификацию возможных неисправностей (по критичности, источнику возникновения, зоне влияния); • знает признаки и характерные симптомы типовых и нетиповых сбоев; • понимает взаимосвязь между причинами и последствиями неисправностей для работы клиента и предприятия; • владеет знаниями об исторических случаях и типичных сценариях возникновения сбоев; • знает, какие подразделения и ресурсы вовлекаются при устранении различных категорий неисправностей. **4. методов устранения технических неполадок и сбоев**

	Критерии оценки: • знает алгоритмы диагностики и устранения проблем; • знает инструменты и программные средства, применяемых для устранения неисправностей; • знает порядок восстановления работоспособности продукта или услуги. **5. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций; • знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона. **6. законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает ключевые нормы законодательства о защите информации и персональных данных; • соблюдает требования по конфиденциальности и защите данных клиентов; • знает права и обязанности операторов информационных систем; • определяет случаи нарушений или рисков нарушения законодательства и своевременно уведомляет ответственных лиц в установленном порядке.
Профессиональная задача (навык 3)	Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой
Умения	**1. координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • организует взаимодействие между подразделениями с учетом приоритетов и SLA; • распределяет задачи с учетом компетенций участников и ресурсов подразделений; • согласовывает сроки, порядок выполнения работ и контрольные точки; • выявляет риски несогласованности и устраняет их через переговоры/эскалацию; • обеспечивает фиксирование договоренностей в системе (протокол, задача, комментарий).. **2. пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • работает с несколькими инструментами мониторинга (CRM, Service Desk, базы знаний, аналитические панели); • проверяет сроки, статусы и полноту решения проблемы; • выявляет отклонения от установленных SLA/регламентов и фиксирует нарушения;

	• готовит аналитическую информацию по результатам мониторинга (отчет, сводка, диаграмма); • вносит корректировки в процесс сопровождения клиента на основе анализа; • обеспечивает прозрачность и прослеживаемость всех действий по обращению. **3. корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации** **Критерии оценки:** • оперативно адаптирует действия при появлении новых обстоятельств или уточнении данных; • корректирует план и приоритеты, учитывая срочность и критичность обращения; • прогнозирует возможные последствия изменений и предлагает коллегам альтернативные варианты решения; • сохраняет требуемое качество работы и контроль над процессом в условиях неопределенности; • документирует принятые изменения для дальнейшего анализа и улучшения процессов. **4. вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке** **Критерии оценки:** • вносит полные, корректные и структурированные данные в информационную систему; • соблюдает требования по регламенту, форматам записи и стандартам классификации; • проводит самопроверку внесенных данных и устраняет выявленные ошибки; • обеспечивает актуальность информации при изменении статуса запроса; • формирует отчетность/сводки на основе внесенных данных для контроля и анализа.
Знания	**1. методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • сопоставляет требования документов с реальной ситуацией и корректно выбирает алгоритм действий; • соблюдает сроки и качество обработки обращений в соответствии с регламентами; • выявляет несоответствия в применении стандартов и предлагает улучшения. **2. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает и корректно применяет процедуры маршрутизации и эскалации запросов;

	• знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях; • знает правила документирования отклонений от инструкций и предлагает оптимизации в процессах.
Профессиональная задача (навык 4)	Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой
Умения	**1. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке** **Критерии оценки:** • предоставляет клиенту структурированную информацию о текущем статусе и ожидаемых сроках решения; • использует адаптированные формулировки, подбирая уровень решений под клиента; • предупреждает клиента о возможных задержках и предлагает альтернативные варианты; • поддерживает доверительное и позитивное взаимодействие, демонстрируя готовность к дальнейшей поддержке; • фиксирует в системе все коммуникации по статусу запроса для контроля и отчетности. **2. использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации); • выполняет поиск информации в интернете, с использованием ключевых слов, фильтров, базовых и расширенных операторов; • работает с электронной почтой: отправляет и получает письма, прикрепляет файлы, пересылает сообщения, организует переписку по папкам; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • проверяет достоверность интернет-источников, обращая внимание на первоисточник, дату публикации и авторитетность ресурса; • загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы. **3. вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в порядке, определенном предприятием** **Критерии оценки:** • вносит полные, корректные и структурированные данные в информационную систему; • соблюдает требования по регламенту, форматам записи и стандартам классификации; • проводит самопроверку внесенных данных и устраняет выявленные ошибки; • обеспечивает актуальность информации при изменении статуса запроса;

	• формирует отчетность/сводки на основе внесенных данных для контроля и анализа **4. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке** **Критерии оценки:** • предоставляет клиенту структурированную информацию о текущем статусе и ожидаемых сроках решения; • использует адаптированные формулировки, подбирая уровень решений под клиента; • предупреждает клиента о возможных задержках и предлагает альтернативные варианты; • поддерживает доверительное и позитивное взаимодействие, демонстрируя готовность к дальнейшей поддержке; • фиксирует в системе все коммуникации по статусу запроса для контроля и отчетности.
Знания	**1. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает и корректно применяет процедуры маршрутизации и эскалации запросов; • знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях; • знает правила документирования отклонений от инструкций и предлагает оптимизации в процессах. **2. правил делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает нормы устного и письменного делового общения и правила их применения с учетом ситуации (официальная переписка, телефонный разговор, онлайн-чат); • приводит примеры корректных формулировок в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия с клиентами; • знает различия между допустимыми и недопустимыми выражениями, стилем и тоном общения, умеет объяснить последствия нарушения правил; • знает принципы конструктивного общения в конфликтных ситуациях (нейтральные формулировки, правила аргументации). **3. предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает полный цикл обработки обращений: порядок регистрации, классификации, маршрутизации, решения и закрытия; • знает требования к срокам выполнения обращений и может соотносить их с установленными SLA и регламентами предприятия; • знает критерии качества обслуживания (полнота решения, корректность коммуникации, своевременность) и умеет их пояснить на примерах; • знает распределение ответственности между подразделениями и исполнителями, понимает зоны пересечения полномочий;

	• осведомлен о порядке эскалации обращений при нарушении сроков или возникновении нестандартных ситуаций. **4. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций; • знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона. **5. законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает ключевые нормы законодательства о защите информации и персональных данных; • соблюдает требования по конфиденциальности и защите данных клиентов; • знает права и обязанности операторов информационных систем; • определяет случаи нарушений или рисков нарушения законодательства и своевременно уведомляет ответственных лиц в установленном порядке. **6. основных понятий банковской и/или коммерческой тайны** **Критерии оценки:** • дает правильные определения понятий: «банковская тайна», «коммерческая тайна»; • знает, какая информация относится к этим видам тайн; • знает ограничения на распространение и ответственность за нарушение.
Профессиональная задача (навык 5)	Внесение информации в программы и базы данных в установленном предприятиями порядке
Умения	**1. пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • работает с несколькими инструментами мониторинга (CRM, Service Desk, базы знаний, аналитические панели); • проверяет сроки, статусы и полноту решения проблемы; • выявляет отклонения от установленных SLA/регламентов и фиксирует нарушения; • готовит аналитическую информацию по результатам мониторинга (отчет, сводка, диаграмма); • вносит корректировки в процесс сопровождения клиента на основе анализа; • обеспечивает прозрачность и прослеживаемость всех действий по обращению **2. проверка целостности и актуальности данных, устранение выявленных неточностей или дублирующих записей** **Критерии оценки:** • проверяет внесенные данные на полноту, целостность и соответствие установленным форматам;

	• выявляет и устраняет дублирующие или противоречивые записи, корректирует ошибки; • анализирует взаимосвязь новых данных с уже существующими и обеспечивает их согласованность; • документирует все внесенные исправления и сообщает о системных проблемах ответственным подразделениям; • формирует рекомендации по предотвращению повторных ошибок при внесении информации. **3. пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой** **Критерии оценки:** • включает, перезагружает и корректно завершает работу ПК, знает как действовать при зависании системы; • подключает и использует внешние устройства: принтер, сканер, проектор, USB-накопители, наушники и др.; • печатает документы с настройкой параметров печати; • сканирует документы и сохраняет в нужных форматах; • устраняет простые технические неполадки (зависания, замятие бумаги, проблемы с подключением); • настраивает и использует программы видеосвязи (Zoom, Teams, Skype и др.) для проведения онлайн-совещаний и встреч. **4. следовать алгоритмам, предусмотренным для каждого типа данных, в том числе правилам безопасности и конфиденциальности** **Критерии оценки:** • применяет алгоритмы внесения, обработки и обновления данных в зависимости от их типа; • соблюдает правила информационной безопасности и конфиденциальности при работе с клиентскими и внутренними данными; • осведомлен о рисках при нарушении правил защиты информации и приводит примеры последствий; • документирует соблюдение правил (отметки в системе, журналы учета, отчетность по безопасности); • выявляет и сообщает о несоответствиях в применении алгоритмов, предлагает улучшения для повышения надежности процессов.

Знания	**1. специализированного программного обеспечения, используемого в работе по удаленному информационно- справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • знает назначение специализированного программного обеспечения (CRM, системы учета обращений, базы знаний и др.); • ориентируется в функционале программы (поиск, регистрация и обработка заявок, ведение истории обращений, формирование отчетов); • знает порядок работы в системе в соответствии с регламентами предприятия; • различает типы информации, которые обрабатываются и хранятся в программе (данные клиента, заявки, отчеты, аналитика); • осведомлен о требованиях по защите и конфиденциальности данных при работе в программном обеспечении. **2. стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • сопоставляет требования документов с реальной ситуацией и корректно выбирает алгоритм действий; • соблюдает сроки и качество обработки обращений в соответствии с регламентами; • выявляет несоответствия в применении стандартов и предлагает улучшения **3. методов ведения отчетности по внесению данных** **Критерии оценки:** • знает установленные формы и регламенты ведения отчетности (электронные журналы, базы, сводные таблицы, отчеты в CRM/Service Desk); • знает порядок оформления и хранения отчетной документации, включая сроки, формат и ответственных исполнителей; • понимает требования к полноте, достоверности и структурированности отчетных данных; • осведомлен о правилах безопасности и конфиденциальности при работе с отчетной документацией.
Профессиональная задача (навык 6)	**Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях**
Умения	**1. осуществлять взаимодействие с коллегами для выполнения и решения рабочих задач** **Критерии оценки:** • обеспечивает своевременный обмен информацией с коллегами для оперативного выявления и подтверждения факта нештатной ситуации; • распределяет зоны ответственности между коллегами, согласовывает действия по устранению и фиксации инцидента; • инициирует обсуждение ситуации, собирает предложения коллег для выработки согласованного решения; • фиксирует достигнутые договоренности и результаты совместных действий в системе/рабочей переписке;

	• выявляет возможные разногласия между участниками процесса и способствует их конструктивному разрешению; • передает вышестоящему руководителю полную и согласованную информацию о характере нештатной ситуации, действиях коллег и принятых мерах; • демонстрирует готовность к совместному анализу инцидента и использует опыт коллег для улучшения дальнейшей работы. **2. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий** **Критерии оценки:** • распознает вербальные и невербальные признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессиональный тон и уважительное поведение в сложных ситуациях; • выражает сочувствие к клиенту, выражает готовность помочь без обострения ситуации; • предлагает компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, благодарит за обращение, подтверждает решение проблемы, предлагает дальнейшую помощь **3. вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам** **Критерии оценки:** • фиксирует все обращения, предложения и инциденты; • формирует отчет для руководителя; • анализирует обращение, выявляет тенденции и проблемные зоны; • формирует рекомендации для руководителя по улучшению взаимодействия с клиентами и повышению качества обслуживания
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг** **Критерии оценки:** • приводит примеры внутренних регламентов, стандартов и методических документов, регулирующие процессы продаж и обслуживания клиентов; • понимает взаимосвязь между стандартами продаж и другими регламентами предприятия (логистика, техподдержка, финансы); • знает методики работы с клиентами (включая сегментацию, сопровождение, удержание) и применяет их в соответствии с корпоративными требованиями; • знает процедуры обработки, регистрации и документирования обращений, связанных с продажей товаров и услуг; • способен объяснить последствия несоблюдения стандартов и предложить пути корректировки действий в случае отклонений **2. технологий ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает технологии работы с возражениями (например: «Согласие + уточнение», «Переадресация к выгоде», «Логическая аргументация»);

	• понимает различия между видами возражений (ценовые, качественные, конкурентные, организационные) и корректно подбирает стратегию ответа; • знает правила построения ответов на часто задаваемые вопросы и использует их в типовых и нестандартных ситуациях; • осведомлен о психологических аспектах ведения диалога и применяет их для снижения напряжения в общении; • владеет примерами эффективных формулировок, которые соответствуют корпоративным стандартам общения. **3. предъявляемых требований к обработке заказов** **Критерии оценки:** • знает порядок регистрации, проверки и подтверждения заказов в информационных системах предприятия; • понимает требования к срокам выполнения заказов и их связь с SLA и внутренними нормативами; • знает правила контроля качества выполнения заказов (полнота комплектации, корректность оформления, точность расчетов); • осведомлен о распределении ответственности между подразделениями на каждом этапе обработки заказа; • знает требования по безопасности, конфиденциальности и защите клиентских данных при работе с заказами **4. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций; • знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона **5. законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает ключевые нормы законодательства о защите информации и персональных данных; • соблюдает требования по конфиденциальности и защите данных клиентов; • знает права и обязанности операторов информационных систем; • определяет случаи нарушений или рисков нарушения законодательства и своевременно уведомляет ответственных лиц в установленном порядке
Трудовая функция 3	**Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия**
Профессиональная задача (навык 1, рекомендация)	**Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов**
Умения	**1. определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения** **Критерии оценки в рамках ОРК:**

	• проводит анализ информации по жалобе/претензии, выявляет истинные причины ее возникновения (в том числе системные); • документирует выявленные причины и передает данные в профильное подразделение; • формулирует рекомендации по устранению первопричин для предупреждения повторных случаев; • инициирует дополнительное изучение ситуации с привлечением экспертов. **2. выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций** **Критерии оценки:** • владеет несколькими методами урегулирования конфликтов (переговоры, аргументированное разъяснение, предложение альтернативного решения); • оценивает ситуации и выбирает наиболее результативный способ реагирования; умеет сохранять профессиональный тон и эмоциональную устойчивость в диалоге с клиентом; • находит решения для минимизации репетиционных и финансовых рисков для предприятия. **3. координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента** **Критерии оценки:** • выстраивает взаимодействие с коллегами и подразделениями для совместного решения вопроса; • распределяет задачи и согласовывает сроки выполнения в пределах своей зоны ответственности; • информирует участников процесса о статусе и изменениях по претензии; • демонстрирует готовность к совместному поиску решений в сложных случаях. **4. отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента** **Критерии оценки:** • ведет контроль сроков и качества выполнения действий по жалобе/претензии; • использует инструменты мониторинга (учетные системы, отчетность, чек-листы); • реагирует на отклонения от установленных сроков или требований качества; • формирует обратную связь клиенту о результатах рассмотрения претензии в регламентированные сроки. **5. корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации** **Критерии оценки:** • оперативно адаптирует действия при появлении новых обстоятельств или уточнении данных; • корректирует план и приоритеты, учитывая срочность и критичность обращения; • прогнозирует возможные последствия изменений и предлагает коллегам альтернативные варианты решения;

	• сохраняет требуемое качество работы и контроль над процессом в условиях неопределенности; • документирует принятые изменения для дальнейшего анализа и улучшения процессов
Знания	**1. методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов** **Критерии оценки:** • знает внутренние регламенты, методические указания и стандарты компании, регулирующие порядок работы с жалобами и претензиями; • ориентируется в процедурах регистрации, классификации и маршрутизации клиентских обращений; • понимает требования к оформлению, срокам рассмотрения и формам отчетности по претензиям; • осведомлен о мерах ответственности и последствиях несоблюдения методических норм. **2. алгоритмов решений конфликтных ситуаций с клиентами** **Критерии оценки:** • знает стандартные алгоритмы урегулирования конфликтов и претензий (шаги взаимодействия: выявление сути, установление причин, предложение решений, фиксация договоренностей, обратная связь); • понимает различия в применении алгоритмов для разных категорий конфликтных ситуаций (операционные ошибки, недопонимание условий, эмоциональное недовольство клиента и др.); • владеет знаниями о приемах и методах деэскалации конфликтов, предусмотренных корпоративными инструкциями; • осведомлен о критериях, по которым определяется успешность разрешения конфликтной ситуации. **3. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций; • знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона **4. законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает ключевые нормы законодательства о защите информации и персональных данных; • соблюдает требования по конфиденциальности и защите данных клиентов; • знает права и обязанности операторов информационных систем; • определяет случаи нарушений или рисков нарушения законодательства и своевременно уведомляет ответственных лиц в установленном порядке. **5. основных понятий банковской и/или коммерческой тайны**

	Критерии оценки: • дает правильные определения понятий: «банковская тайна», «коммерческая тайна»; • знает, какая информация относится к этим видам тайн; • знает ограничения на распространение и ответственность за нарушение
Профессиональная задача (навык 2)	**Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов**
Умения	**1. регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус** **Критерии оценки:** • заносит данные обращения в установленную систему учета (CRM, база данных, журнал регистрации); • обеспечивает точность и полноту внесенных сведений (ФИО клиента, дата, суть претензии, канал поступления и др.); • своевременно меняет статус обращения в соответствии с этапами обработки; • отслеживает актуальность данных и исключает дублирование информации **2. координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента** **Критерии оценки:** • выстраивает взаимодействие с коллегами и подразделениями для совместного решения вопроса; • распределяет задачи и согласовывает сроки выполнения в пределах своей зоны ответственности; • информирует участников процесса о статусе и изменениях по претензии; • демонстрирует готовность к совместному поиску решений в сложных случаях **3. отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента** **Критерии оценки:** • ведет контроль сроков и качества выполнения действий по жалобе/претензии; • использует инструменты мониторинга (учетные системы, отчетность, чек-листы); • реагирует на отклонения от установленных сроков или требований качества; • формирует обратную связь клиенту о результатах рассмотрения претензии в регламентированные сроки **4. предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению** **Критерии оценки:** • информирует клиента в установленные регламентом сроки; • доносит информацию о решении в понятной, корректной и профессиональной форме; • подтверждает факт получения клиентом информации (устно, письменно или в системе);

	• разъясняет клиенту порядок дальнейших действий или возможности обжалования
Знания	**1. требований организации к порядку регистрации жалоб и претензий клиентов** **Критерии оценки:** • знает правила фиксации обращений (первичный учет, присвоение номера, классификация); • осведомлен о допустимых сроках регистрации и маршрутизации претензий; • понимает ответственность за нарушения порядка регистрации. **2. требований, предъявляемых к обработке обращений за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает алгоритмы приема и классификации заявок на техническую поддержку; • понимает различие между обращением по услуге и техническим инцидентом; • ориентируется в регламентных сроках и уровнях приоритетности обращений **3. правил ведения делопроизводства организации** **Критерии оценки:** • владеет знаниями о порядке оформления служебных документов, связанных с претензиями; • знает требования к хранению и архивированию обращений; • понимает порядок передачи документов между подразделениями **4. стандартов качества, принятых в организации** **Критерии оценки:** • знает ключевые показатели качества обслуживания (сроки реакции, полнота ответа, удовлетворенность клиента); • ориентируется в корпоративных стандартах общения с клиентами; • осведомлен о критериях оценки качества обработки жалоб и претензий
Профессиональная задача (навык 3)	**Организация принятия решения по претензионному обращению клиента**
Умения	**1. выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций** **Критерии оценки:** • владеет несколькими методами урегулирования конфликтов (переговоры, аргументированное разъяснение, предложение альтернативного решения); • оценивает ситуации и выбирает наиболее результативный способ реагирования; умеет сохранять профессиональный тон и эмоциональную устойчивость в диалоге с клиентом; находит решения для минимизации репетиционных и финансовых рисков для предприятия **2. координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента** **Критерии оценки:**

	• выстраивает взаимодействие с коллегами и подразделениями для совместного решения вопроса; • распределяет задачи и согласовывает сроки выполнения в пределах своей зоны ответственности; • информирует участников процесса о статусе и изменениях по претензии; • демонстрирует готовность к совместному поиску решений в сложных случаях **3. отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента** **Критерии оценки:** • ведет контроль сроков и качества выполнения действий по жалобе/претензии; • использует инструменты мониторинга (учетные системы, отчетность, чек-листы); • реагирует на отклонения от установленных сроков или требований качества; • формирует обратную связь клиенту о результатах рассмотрения претензии в регламентированные сроки
Знания	**1. методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов** **Критерии оценки:** • знает внутренние регламенты, методические указания и стандарты компании, регулирующие порядок работы с жалобами и претензиями; • ориентируется в процедурах регистрации, классификации и маршрутизации клиентских обращений; • понимает требования к оформлению, срокам рассмотрения и формам отчетности по претензиям; • осведомлен о мерах ответственности и последствиях несоблюдения методических норм **2. алгоритмов решений конфликтных ситуаций с клиентами** **Критерии оценки:** • знает стандартные алгоритмы урегулирования конфликтов и претензий (шаги взаимодействия: выявление сути, установление причин, предложение решений, фиксация договоренностей, обратная связь); • понимает различия в применении алгоритмов для разных категорий конфликтных ситуаций (операционные ошибки, недопонимание условий, эмоциональное недовольство клиента и др.); • владеет знаниями о приемах и методах деэскалации конфликтов, предусмотренных корпоративными инструкциями; • осведомлен о критериях, по которым определяется успешность разрешения конфликтной ситуации **3. предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает полный цикл обработки обращений: порядок регистрации, классификации, маршрутизации, решения и закрытия;

	• знает требования к срокам выполнения обращений и может соотносить их с установленными SLA и регламентами предприятия; • знает критерии качества обслуживания (полнота решения, корректность коммуникации, своевременность) и умеет их пояснить на примерах; • знает распределение ответственности между подразделениями и исполнителями, понимает зоны пересечения полномочий; • осведомлен о порядке эскалации обращений при нарушении сроков или возникновении нестандартных ситуаций
Профессиональная задача (навык 4)	**Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента и предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению**
Умения	**1. отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента** **Критерии оценки:** • ведет контроль сроков и качества выполнения действий по жалобе/претензии; • использует инструменты мониторинга (учетные системы, отчетность, чек-листы); • реагирует на отклонения от установленных сроков или требований качества; • формирует обратную связь клиенту о результатах рассмотрения претензии в регламентированные сроки **2. корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации** **Критерии оценки:** • оперативно адаптирует действия при появлении новых обстоятельств или уточнении данных; • корректирует план и приоритеты, учитывая срочность и критичность обращения; • прогнозирует возможные последствия изменений и предлагает коллегам альтернативные варианты решения; • сохраняет требуемое качество работы и контроль над процессом в условиях неопределенности; • документирует принятые изменения для дальнейшего анализа и улучшения процессов **3. предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению** **Критерии оценки:** • информирует клиента в установленные регламентом сроки; • доносит информацию о решении в понятной, корректной и профессиональной форме; • подтверждает факт получения клиентом информации (устно, письменно или в системе); • разъясняет клиенту порядок дальнейших действий или возможности обжалования
Знания	**1. предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой** **Критерии оценки:**

	• знает полный цикл обработки обращений: порядок регистрации, классификации, маршрутизации, решения и закрытия; • знает требования к срокам выполнения обращений и может соотносить их с установленными SLA и регламентами предприятия; • знает критерии качества обслуживания (полнота решения, корректность коммуникации, своевременность) и умеет их пояснить на примерах; • знает распределение ответственности между подразделениями и исполнителями, понимает зоны пересечения полномочий; • осведомлен о порядке эскалации обращений при нарушении сроков или возникновении нестандартных ситуаций **2. основных положений законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих предмет деятельности информационно-справочного обслуживания** **Критерии оценки:** • знает ключевые нормы законодательства в области защиты прав потребителей, обработки персональных данных и информатизации, применимые к работе с претензиями и обращениями; • знает нормативные акты, регулирующие порядок предоставления справочной информации и взаимодействия с клиентами; • понимает юридическую ответственность организации и сотрудников за несоблюдение установленных норм; • осведомлен о требованиях к срокам рассмотрения обращений и правилах предоставления официальных ответов **3. правил делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает нормы устного и письменного делового общения и правила их применения с учетом ситуации (официальная переписка, телефонный разговор, онлайн-чат); • приводит примеры корректных формулировок в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия с клиентами; • знает различия между допустимыми и недопустимыми выражениями, стилем и тоном общения, умеет объяснить последствия нарушения правил; • знает принципы конструктивного общения в конфликтных ситуациях (нейтральные формулировки, правила аргументации). **4. правил деловой переписки и письменного этикета** **Критерии оценки:** • знает требования к структуре и оформлению деловых писем, ответов на жалобы и претензии; • ориентируется в правилах официального стиля (точность формулировок, корректность выражений, логичность изложения); • осведомлен о нормах вежливости и нейтральности тона при письменном общении с клиентами; • знает стандарты оформления сопроводительных документов (обращение, подпись, реквизиты).
Профессиональная задача (навык 5)	**Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента в специализированное программное обеспечение**

Умения	**1. использовать основные программные обеспечения и информационно- коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации); • выполняет поиск информации в интернете, с использованием ключевых слов, фильтров, базовых и расширенных операторов; • работает с электронной почтой: отправляет и получает письма, прикрепляет файлы, пересылает сообщения, организует переписку по папкам; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • проверяет достоверность интернет-источников, обращая внимание на первоисточник, дату публикации и авторитетность ресурса; • загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы. **2. регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус** **Критерии оценки:** • заносит данные обращения в установленную систему учета (CRM, база данных, журнал регистрации); • обеспечивает точность и полноту внесенных сведений (ФИО клиента, дата, суть претензии, канал поступления и др.); • своевременно меняет статус обращения в соответствии с этапами обработки; • отслеживает актуальность данных и исключает дублирование информации **3. вести подробную историю изменений, включая все взаимодействия с клиентом, результаты проверок и принятые решения** **Критерии оценки:** • фиксирует каждое взаимодействие с клиентом в системе (звонки, письма, личные обращения) с указанием даты, времени и ответственного лица; • документирует результаты проверок и промежуточные шаги по рассмотрению претензии; • корректно отражает принятые решения и статусы обработки обращения; • обеспечивает прозрачность и полноту истории дела, исключая пропуски и искажения; • поддерживает актуальность данных для дальнейшего анализа и отчетности
Знания	**1. функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов** **Критерии оценки:** • объясняет цели использования программных решений в контакт-центре (обработка звонков, чат-поддержка, CRM и т.д.);

	• приводит примеры программ, поясняет, где и как они применяются; • описывает функциональные модули: автоматическая маршрутизация звонков (ACD), запись разговоров, IVR, интеграция с базой знаний и CRM, отчетность и аналитика; • называет и кратко описывает не менее 2–3 программных решений; • сравнивает функциональные возможности разных решений, понимает, какие программы подходят для малого, среднего и крупного бизнеса; • ориентируется в основных функциях: прием вызова, регистрация обращения, фиксация информации о клиенте **2. стандартов и методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов** **Критерии оценки:** • знает внутренние регламенты, методические указания и стандарты компании, регулирующие порядок работы с жалобами и претензиями; • ориентируется в процедурах регистрации, классификации и маршрутизации клиентских обращений; • понимает требования к оформлению, срокам рассмотрения и формам отчетности по претензиям; • осведомлен о мерах ответственности и последствиях несоблюдения методических норм **3. стандартов оформления документов на предприятии** **Критерий оценки в рамках ОРК:** • знает требования к структуре и содержанию документов, связанных с претензионными обращениями; • ориентируется в правилах унифицированных форм (регистрационные карточки, шаблоны писем, отчеты); • понимает требования к стилю, точности и корректности деловой информации; • знает правила внутреннего согласования и утверждения документации
Дополнительная трудовая функция	**Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия**
Профессиональная задача (навык 1)	**Обработка входящих и исходящих контактов клиентов и услуг предприятия**
Умения	**1. использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации); • выполняет поиск информации в интернете, используя базовые и расширенные операторы; • работает с электронной почтой: отправка, получение, пересылка, вложения, организация переписки; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы;

	• понимает, как проверять достоверность интернет-источников; • загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы **2. отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;** **Критерии оценки:** • понимает суть вопросов и возражений без перехода в оборонительную позицию; • применяет техники работы с возражениями (например, метод "ДА - НО", метод "переформулирования"); • остается спокойным и уверенным в общении; • предлагает альтернативные варианты продукта/услуги при необходимости; • поддерживает позитивное взаимодействие после обсуждения возражений. **3. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия;** **Критерии оценки:** • распознает вербальные и невербальные признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессиональный тон и уважительное поведение в сложных ситуациях; • выражает сочувствие к клиенту, выражает готовность помочь без обострения ситуации; • предлагает компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, благодарит за обращение, подтверждает решение проблемы, предлагает дальнейшую помощь.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;** **Критерии оценки:** • приводит примеры внутренних регламентов, стандартов и методических документов, регулирующие процессы продаж и обслуживания клиентов; • понимает взаимосвязь между стандартами продаж и другими регламентами предприятия (логистика, техподдержка, финансы); • знает методики работы с клиентами (включая сегментацию, сопровождение, удержание) и применяет их в соответствии с корпоративными требованиями; • знает процедуры обработки, регистрации и документирования обращений, связанных с продажей товаров и услуг; • способен объяснить последствия несоблюдения стандартов и предложить пути корректировки действий в случае отклонений. **2. технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения;** **Критерии оценки:** • знает основные характеристики товаров и услуг предприятия; • умеет объяснить клиенту преимущества и условия покупки; • понимает порядок оформления, стоимость, гарантии.

	3. технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов. **Критерии оценки:** • знает ключевые продукты и характеристики конкурентов; • может сравнить предложения и выделить преимущества своей компании; • использует знания о конкурентах в работе с клиентами
Профессиональная задача (навык 2)	Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках
Умения	**1. выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия** **Критерии оценки:** • устанавливает контакт и выстраивает доверительное общение; • задает открытые и уточняющие вопросы для выявления потребностей; • слушает и фиксирует ключевые запросы клиента; • презентует продукт/услугу с акцентом на решение потребностей клиента **2. представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества** **Критерии оценки:** • представляет продукт с акцентом на характеристики и преимущества; • приводит технические характеристики в язык выгод для клиента; • умеет демонстрировать конкурентные преимущества. **3. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • анализирует обращение на предмет дополнительных потребностей; • предлагает клиенту дополнительные услуги/решения; • аргументирует целесообразность дополнительных предложений. **4. предлагать альтернативное решение по запросу клиента** **Критерии оценки:** • предлагает несколько альтернативных решений, аргументирует их преимущества; • помогает клиенту сделать оптимальный выбор.
Знания	**1. технологий ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает технологии работы с возражениями (например: «Согласие + уточнение», «Переадресация к выгоде», «Логическая аргументация»); • понимает различия между видами возражений (ценовые, качественные, конкурентные, организационные) и корректно подбирает стратегию ответа; • знает правила построения ответов на часто задаваемые вопросы и использует их в типовых и нестандартных ситуациях; • осведомлен о психологических аспектах ведения диалога и применяет их для снижения напряжения в общении;

	• владеет примерами эффективных формулировок, которые соответствуют корпоративным стандартам общения. **2. правил делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает нормы устного и письменного делового общения и правила их применения с учетом ситуации (официальная переписка, телефонный разговор, онлайн-чат); • приводит примеры корректных формулировок в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия с клиентами; • знает различия между допустимыми и недопустимыми выражениями, стилем и тоном общения, умеет объяснить последствия нарушения правил; • знает принципы конструктивного общения в конфликтных ситуациях (нейтральные формулировки, правила аргументации). **3. инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов** **Критерии оценки:** • знает основные инструкции и процедуры; • корректно применяет их в стандартных ситуациях, иногда требует уточнений.
Профессиональная задача (навык 3)	Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятия
Умения	**1. отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги** **Критерии оценки:** • понимает суть вопросов и возражений без перехода в оборонительную позицию; • применяет техники работы с возражениями (например, метод "ДА - НО", метод "переформулирования"); • остается спокойным и уверенным в общении; • предлагает альтернативные варианты продукта/услуги при необходимости; • поддерживает позитивное взаимодействие после обсуждения возражений. **2. оформлять заказы клиентов предприятия** **Критерии оценки:** • верно заполняет необходимые формы и документы; • разъясняет клиенту каждый шаг процесса; • контролирует корректность данных, фиксирует дополнительные пожелания, помогает клиенту чувствовать уверенность в выборе. **3. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • анализирует обращение на предмет дополнительных потребностей; • предлагает клиенту дополнительные услуги/решения; • аргументирует целесообразность дополнительных предложений.
Знания	**1. форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • знает все формы и способы оплаты, включая особенности применения в разных случаях;

	• аргументированно разъясняет клиенту преимущества каждого варианта. **2. технологии ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает типы возражений (цена, сомнения, доверие, потребности); • знает этапы работы с возражениями: выслушать → понять → уточнить/согласиться → предложить решение; • умеет аргументированно отвечать и презентовать продукт; • знает типичные ошибки (перебивание, давление, отрицание мнения клиента); • знает базовые принципы эффективной коммуникации (ясность, доброжелательность, уверенность) **3. правил делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает нормы устного и письменного делового общения и правила их применения с учетом ситуации (официальная переписка, телефонный разговор, онлайн-чат); • приводит примеры корректных формулировок в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия с клиентами; • знает различия между допустимыми и недопустимыми выражениями, стилем и тоном общения, умеет объяснить последствия нарушения правил; • знает принципы конструктивного общения в конфликтных ситуациях (нейтральные формулировки, правила аргументации). **4. инструкций, процедур и сценарий обработки заказов клиентов;** **Критерии оценки:** • знает инструкции и процедуры; • знает особенности работы с нестандартными заказами; • корректирует сценарии под ситуацию. **5. предъявляемых требований к обработке заказов** **Критерии оценки:** • знает порядок регистрации, проверки и подтверждения заказов в информационных системах предприятия; • понимает требования к срокам выполнения заказов и их связь с SLA и внутренними нормативами; • знает правила контроля качества выполнения заказов (полнота комплектации, корректность оформления, точность расчетов); • осведомлен о распределении ответственности между подразделениями на каждом этапе обработки заказа; • знает требования по безопасности, конфиденциальности и защите клиентских данных при работе с заказами.
Профессиональная задача (навык 4)	**Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях**
Умения	**1. взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач** **Критерии оценки:** • передает информацию в соответствии с установленным порядком (по форме, каналу, структуре); • уточняет необходимые данные у коллег перед информированием руководителя; • формулирует кратко и четко задачи.

	2. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий; **Критерии оценки:** • распознает вербальные и невербальные признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессиональный тон и уважительное поведение в сложных ситуациях; • выражает сочувствие к клиенту, выражает готовность помочь без обострения ситуации; • предлагает компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, благодарит за обращение, подтверждает решение проблемы, предлагает дальнейшую помощь **3. вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам** **Критерии оценки:** • фиксирует все обращения, предложения и инциденты; • формирует отчет для руководителя; • анализирует обращение, выявляет тенденции и проблемные зоны; • формирует рекомендации для руководителя по улучшению взаимодействия с клиентами и повышению качества обслуживания
Знания	**1. методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;** **Критерии оценки:** • приводит примеры методических документов, регулирующие процессы продаж; • понимает взаимосвязь между рекомендациями по продажам и другими регламентами предприятия (логистика, техподдержка, финансы); • знает процедуры обработки, регистрации и документирования обращений, связанных с продажей товаров и услуг; • способен объяснить последствия несоблюдения рекомендаций и предложить пути корректировки действий в случае отклонений. **2. законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите** **Критерии оценки:** • знает основные положения Закона РК «О персональных данных и их защите»; • знает правила сбора, обработки и хранения; • знает права субъектов и обязанности организаций; • знает меры безопасности и конфиденциальности; • знает ответственность за нарушения закона. **3. законодательства Республики Казахстан в области информатизации** **Критерии оценки:** • знает ключевые нормы законодательства о защите информации и персональных данных; • соблюдает требования по конфиденциальности и защите данных клиентов;

	• знает права и обязанности операторов информационных систем; • определяет случаи нарушений или рисков нарушения законодательства и своевременно уведомляет ответственных лиц в установленном порядке. **4. основных понятий банковской и/или коммерческой тайны** **Критерии оценки:** • дает правильные определения понятий: «банковская тайна», «коммерческая тайна»; • знает, какая информация относится к этим видам тайн; • знает ограничения на распространение и ответственность за нарушение
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	предоставление портфолио, с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	предоставление портфолио, с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 2	Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия
Профессиональная задача (навык 1)	Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой
Умения	**1. определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки** **Критерии оценки:** • проводит анализ проблемы (выявляет первопричину, а не только внешние проявления); • использует диагностические инструменты и базы знаний для подтверждения выявленных проблем; • предлагает несколько альтернативных решений с учетом сроков, ресурсов и рисков; • документирует ход устранения проблемы для повторного использования в будущем; • самостоятельно устраняет проблему или координирует взаимодействие со смежными специалистами. **2. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • выявляет скрытые или потенциальные потребности клиента через уточняющие вопросы; • соотносит запрос клиента с типовыми сценариями и возможными расширенными услугами; • предлагает комплексное решение (включая профилактику и оптимизацию работы клиента);

	• аргументирует предложения с опорой на нормативные документы, внутренние стандарты и практическую выгоду для клиента; • фиксирует в системе выявленные дополнительные запросы и согласованные решения. **3. пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • работает с несколькими инструментами мониторинга (CRM, Service Desk, базы знаний, аналитические панели); • проверяет сроки, статусы и полноту решения проблемы; • выявляет отклонения от установленных SLA/регламентов и фиксирует нарушения; • готовит аналитическую информацию по результатам мониторинга (отчет, сводка, диаграмма); • вносит корректировки в процесс сопровождения клиента на основе анализа; • обеспечивает прозрачность и прослеживаемость всех действий по обращению **4. предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке** **Критерии оценки:** • предоставляет клиенту структурированную информацию о текущем статусе и ожидаемых сроках решения; • использует адаптированные формулировки, подбирая уровень решений под клиента; • предупреждает клиента о возможных задержках и предлагает альтернативные варианты; • поддерживает доверительное и позитивное взаимодействие, демонстрируя готовность к дальнейшей поддержке; • фиксирует в системе все коммуникации по статусу запроса для контроля и отчетности.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает стандарты и методические документы по обработке обращений клиентов; • сопоставляет требования документов с реальной ситуацией и корректно выбирает алгоритм действий; • соблюдает сроки и качество обработки обращений в соответствии с регламентами; • выявляет несоответствия в применении стандартов и предлагает улучшения. **2. инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой** **Критерии оценки:** • знает инструкций по приему, регистрации и классификации обращений; • знает и корректно применяет процедуры маршрутизации и эскалации запросов; • знает типовые сценарии коммуникации с клиентом в различных ситуациях;

	• знает правила документирования отклонений от инструкций и предлагает оптимизации в процессах. **3. возможных технических неисправностей, сбои в работе продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • знает и классифицирует неисправности по степени влияния на продукты/услуги и критичности для клиента; • знает и выявляет типовые сбои и их возможные причины; • знает процедуру и использует базы знаний и историю обращений для уточнения характера неисправности; • прогнозирует возможные последствия технических сбоев и информирует о них клиента или смежные подразделения. **4. методов устранения технических неполадок и сбоев.** **Критерии оценки:** • знает алгоритмы диагностики и устранения проблем; • знает инструменты и программные средства, применяемых для устранения неисправностей; • знает порядок восстановления работоспособности продукта или услуги.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	предоставление портфолио, с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	предоставление портфолио, с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (моделирование звонка, работа с CRM); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - гарнитура; - запись разговора; - программное обеспечение для моделирования звонков
Дополнительная трудовая функция	**Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия**
Профессиональная задача (навык 1)	**Обработка входящих и исходящих контактов клиентов и услуг предприятия**
Умения	**1. использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • запускает и использует офисные программы (текстовые редакторы, таблицы, презентации);

	• выполняет поиск информации в интернете, используя базовые и расширенные операторы; • работает с электронной почтой: отправка, получение, пересылка, вложения, организация переписки; • загружает, сохраняет файлы в облачных сервисах, умеет совместно редактировать документы; • понимает, как проверять достоверность интернет-источников; • загружает и устанавливает базовое ПО, соблюдая лицензионные требования; • ищет информацию на сайтах, работает с веб-приложениями, заполняет онлайн-формы **2. отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;** **Критерии оценки:** • понимает суть вопросов и возражений без перехода в оборонительную позицию; • применяет техники работы с возражениями (например, метод "ДА - НО", метод "переформулирования"); • остается спокойным и уверенным в общении; • предлагает альтернативные варианты продукта/услуги при необходимости; • поддерживает позитивное взаимодействие после обсуждения возражений. **3. сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия;** **Критерии оценки:** • распознает вербальные и невербальные признаки напряженности и недовольства клиента; • контролирует эмоции и сохраняет профессиональный тон и уважительное поведение в сложных ситуациях; • выражает сочувствие к клиенту, выражает готовность помочь без обострения ситуации; • предлагает компромиссные решения, учитывая интересы клиента и предприятия; • завершает взаимодействие на позитивной ноте, благодарит за обращение, подтверждает решение проблемы, предлагает дальнейшую помощь.
Знания	**1. стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;** **Критерии оценки:** • приводит примеры внутренних регламентов, стандартов и методических документов, регулирующие процессы продаж и обслуживания клиентов; • понимает взаимосвязь между стандартами продаж и другими регламентами предприятия (логистика, техподдержка, финансы); • знает методики работы с клиентами (включая сегментацию, сопровождение, удержание) и применяет их в соответствии с корпоративными требованиями; • знает процедуры обработки, регистрации и документирования обращений, связанных с продажей товаров и услуг; • способен объяснить последствия несоблюдения стандартов и предложить пути корректировки действий в случае отклонений.

	2. технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения; **Критерии оценки:** • знает основные характеристики товаров и услуг предприятия; • умеет объяснить клиенту преимущества и условия покупки; • понимает порядок оформления, стоимость, гарантии. **3. технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов.** **Критерии оценки:** • знает ключевые продукты и характеристики конкурентов; • может сравнить предложения и выделить преимущества своей компании; • использует знания о конкурентах в работе с клиентами
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	предоставление портфолио, с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	предоставление портфолио, с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (моделирование звонка, работа с CRM); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - гарнитура; - запись разговора; - программное обеспечение для моделирования звонков
Дополнительная трудовая функция 1	Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия
Профессиональная задача (навык 2)	Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках
Умения	**1. выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия** **Критерии оценки:** • устанавливает контакт и выстраивает доверительное общение; • задает открытые и уточняющие вопросы для выявления потребностей; • слушает и фиксирует ключевые запросы клиента; • презентует продукт/услугу с акцентом на решение потребностей клиента **2. представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества**

	Критерии оценки: • представляет продукт с акцентом на характеристики и преимущества; • приводит технические характеристики в язык выгод для клиента; • умеет демонстрировать конкурентные преимущества. **3. определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия** **Критерии оценки:** • анализирует обращение на предмет дополнительных потребностей; • предлагает клиенту дополнительные услуги/решения; • аргументирует целесообразность дополнительных предложений. **4. предлагать альтернативное решение по запросу клиента** **Критерии оценки:** • предлагает несколько альтернативных решений, аргументирует их преимущества; • помогает клиенту сделать оптимальный выбор.
Знания	**1. технологий ответов на вопросы и возражения клиентов** **Критерии оценки:** • знает технологии работы с возражениями (например: «Согласие + уточнение», «Переадресация к выгоде», «Логическая аргументация»); • понимает различия между видами возражений (ценовые, качественные, конкурентные, организационные) и корректно подбирает стратегию ответа; • знает правила построения ответов на часто задаваемые вопросы и использует их в типовых и нестандартных ситуациях; • осведомлен о психологических аспектах ведения диалога и применяет их для снижения напряжения в общении; • владеет примерами эффективных формулировок, которые соответствуют корпоративным стандартам общения. **2. правил делового общения и речевого этикета** **Критерии оценки:** • знает нормы устного и письменного делового общения и правила их применения с учетом ситуации (официальная переписка, телефонный разговор, онлайн-чат); • приводит примеры корректных формулировок в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия с клиентами; • знает различия между допустимыми и недопустимыми выражениями, стилем и тоном общения, умеет объяснить последствия нарушения правил; • знает принципы конструктивного общения в конфликтных ситуациях (нейтральные формулировки, правила аргументации). **3. инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов** **Критерии оценки:** • знает основные инструкции и процедуры; корректно применяет их в стандартных ситуациях, иногда требует уточнений.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания

Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	предоставление портфолио, с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	предоставление портфолио, с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года
Структура и формат экзамена	- Теоретический этап (тестирование) - Практический этап (моделирование звонка, работа с CRM) - Оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе - Гарнитура - Запись разговора - Программное обеспечение для моделирования звонков
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Оператор Call-центра**
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа Задание № 1. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа

<table>
<tr><td></td><td>7. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне;
8. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации;
9. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;
10. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор;
11. Использовать блокировку типа В;
12. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>с выбором нескольких правильных ответов

<u>Задание № 2.</u>
К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте?
Выберите ВСЕ верные варианты ответов:
8. NCE;
9. EU-CE;
10. BU-CE;
11. FCR;
12. C –CE;
13. L-CE;
14. UTZ.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление последовательности

<u>Задание № 3.</u>
Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи.
Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.
1) Установить сроки промежуточного контроля.
2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо.
3) Установить контакт.
4) Поставить задачу и цель.
5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>А. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>В. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	3. SL	C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10
	4. AHT	D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)
	5. ACW	E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.
	6. Advisor Satisfaction	F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой
	7. NPS	G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 2** «Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия», профессиональная задача (навык): «Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой» **Дополнительная трудовая функция** «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», Профессиональная задача (навык) «Обработка входящих и исходящих контактов клиентов и услуг предприятия» **Дополнительная трудовая функция** «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», профессиональная задача (навык) «Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках»	
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).	
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 7. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне;	

	8. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **9. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 10. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 11. Использовать блокировку типа В; 12. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 8. NCE; **9. EU-CE;** **10. BU-CE;** 11. FCR; 12. C –CE; **13. L-CE;** **14.** UTZ.
Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Оператор Call-центра**
Описание форм и методов проведения практического этапа	- Индивидуальное выполнение практического задания. - Работа на персональном рабочем месте с использованием ПК и прикладного ПО
Перечень практических работ	1. Обработка входящего обращения клиента 2. Применение стандартов коммуникации 3. Работа с внутренней информационной системой (База знаний) 4. Фиксация обращения в CRM-системе 5. Соблюдение регламентов по времени обработки обращения 6. Обеспечение качества взаимодействия с клиентом 7. Оценка собственной работы на основе KPI 8. Соблюдение правил техники безопасности и информационной безопасности
Список умений для выполнения практических работ	14. Принимать входящие телефонные звонки и идентифицировать тип запроса клиента. 15. Применять стандарты и скрипты коммуникации для ведения профессионального и вежливого диалога. 16. Активно слушать клиента, задавать уточняющие вопросы для точного определения проблемы или запроса. 17. Использовать внутренние информационные системы (CRM, база знаний) для поиска необходимой информации и инструкций. 18. Предоставлять точную, полную и корректную информацию клиенту согласно установленным регламентам и стандартам качества.

<table>
<tr><td></td><td>19. Соблюдать регламентированное время обработки звонка (AHT, ATT) и минимизировать время ожидания клиента.
20. Вносить корректные и полные записи в CRM-систему по каждому обращению (категория, результат, комментарии).
21. Анализировать свои показатели эффективности (KPI), понимать их назначение и влияние на работу контакт-центра.
22. Корректно завершать телефонный диалог, используя стандарты прощания и подтверждения решения вопроса.
23. Обеспечивать соблюдение конфиденциальности и правил обработки персональных данных клиента.
24. Соблюдать правила техники безопасности при работе с компьютерной техникой и телефонным оборудованием.
25. Работать с оргтехникой и вспомогательными средствами (принтер, калькулятор, канцтовары) в рамках рабочих процессов.
26. Адаптировать свое поведение и методы работы в зависимости от изменяющихся условий и требований службы поддержки.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Обработка входящего обращения клиента»

Цель работы: оценить навык обслуживания клиента по телефону с соблюдением регламентов и стандартов коммуникации.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Этап</th><th>Описание действий</th><th>Результат</th><th>Время выполнения</th><th>Контроль качества</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Прием звонка</td><td>Принять входящий вызов с использованием гарнитуры, корректно поприветствовать клиента, представиться</td><td>Клиент услышал приветствие и готов к диалогу</td><td>10 сек</td><td>Приветствие соответствует стандарту, отсутствие технических и речевых ошибок</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Выяснение запроса</td><td>Активно слушать, задавать уточняющие вопросы, формировать понимание проблемы клиента</td><td>Уточненный запрос клиента</td><td>1-2 мин</td><td>Клиент не задает уточняющих вопросов повторно, запрос зафиксирован корректно</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Поиск информации</td><td>Оперативно использовать внутренние базы данных, справочники и инструкции</td><td>Точная и полная информация для клиента</td><td>2-3 мин</td><td>Информация актуальна, соответствует запросу,</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

			для подготовки ответа			нет искажения данных
	4	Предоставление информации	Вежливо и ясно донести решение или ответ по запросу, соблюдая речевые стандарты	Клиент получил корректный ответ	1-2 мин	Отсутствие речевых и фактических ошибок, соблюдение речевого модуля
	5	Завершение диалога	Подтвердить решение вопроса, поблагодарить клиента, корректно попрощаться	Диалог завершен вежливо и профессионально	10 сек	Этикет соблюден, прощание корректное, отсутствие раздражения у клиента
	6	Запись результатов	Внести данные о звонке в CRM: тема, результат, статус обращения	Запись обращения сохранена	1-2 мин	Данные внесены полностью, без ошибок, обращение закрыто по нужному статусу
	7	Анализ качества	Самостоятельно оценить соблюдение KPI (АНТ, ОКК), отметить ошибки и возможности для улучшения	Отчет о качестве собственной работы	5 мин	Отчет заполнен, выявлены 1-2 улучшения, KPI сопоставлены с нормативами
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Эргономика рабочего места**: рабочее место должно обеспечивать правильное положение оператора (удобный стул, правильная высота стола), чтобы предотвратить профессиональные заболевания опорно-двигательного аппарата. **Периодические перерывы**: оператор обязан делать регулярные перерывы для отдыха глаз и профилактики утомления (например, 5-10 минут каждые 1-1,5 часа работы). **Безопасность при работе с электрическим оборудованием**: • использовать исправное оборудование и кабели. • не допускать попадания жидкости на компьютер и оргтехнику. • запрещено самостоятельно выполнять ремонт или вмешательство в электрические схемы.					

	Использование гарнитуры должно быть безопасным, с правильной регулировкой громкости, чтобы избежать повреждения слуха. **Соблюдение правил пожарной безопасности**: • не загромождать рабочее место посторонними предметами. • знать местонахождение средств пожаротушения. **Обеспечение информационной безопасности**: • строго соблюдать правила обработки и хранения персональных данных клиентов. • не оставлять компьютер без блокировки при уходе с рабочего места. **Экстренные ситуации**: • знать порядок эвакуации из помещения. • немедленно сообщать руководству о любых неисправностях оборудования или угрозах безопасности.
Признание отдельного навыка или группы навыков	Трудовая функция 2 «Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия», профессиональная задача (навык 1): «Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой»
Описание форм и методов проведения практического этапа	- Индивидуальное выполнение практического задания. - Работа на персональном рабочем месте с использованием ПК и прикладного ПО
Перечень практических работ	1. Прием и регистрация обращения клиента 2. Выяснение технической проблемы клиента 3. Использование базы знаний и технической документации 4. Консультация клиента по устранению технической проблемы 5. Эскалация обращения на второй уровень поддержки 6. Ведение отчетности и заполнение тикетов 7. Контроль качества консультации 8. Соблюдение регламентов по времени обработки обращения 9. Использование средств удаленного доступа (при необходимости) 10. Соблюдение требований информационной безопасности
Список умений для выполнения практических работ	15. Уточнять суть проблемы у клиента с помощью вопросов 16. Анализировать возможные причины технической неисправности 17. Предлагать варианты устранения проблемы в диалоге 18. Применять алгоритмы и инструкции для решения проблем 19. Анализировать обращение на предмет дополнительных потребностей 20. Предлагать клиенту дополнительные услуги или решения 21. Аргументировать целесообразность дополнительных предложений 22. Владеть функционалом CRM, Service Desk и специализированных баз 23. Проверять статус выполнения обращений и сроки обработки 24. Вносить полные и корректные данные в систему (заметки, отчеты, статусы) 25. Оценивать качество выполнения задач и фиксировать отклонения 26. Предоставлять актуальную информацию клиенту о ходе запроса 27. Использовать понятные формулировки без излишней технической терминологии 28. Поддерживать позитивное взаимодействие с клиентом до завершения консультации

<table>
<tr>
<td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td>
<td>
Технологическая карта практической работы № 1

Практическая работа: «Прием и регистрация обращения клиента»

Цель работы: оценить навык приема обращения клиента и его правильную регистрацию в системе поддержки для дальнейшей обработки.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Этап работы</th><th>Описание действий</th><th>Время, мин</th><th>Контроль качества</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Приветствие клиента</td><td>Вежливо представиться, назвать свое имя и должность</td><td>0,5</td><td>Корректное приветствие, доброжелательный тон</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Уточнение причины обращения</td><td>Задать вопросы для уточнения сути проблемы или запроса клиента</td><td>2</td><td>Вопросы по сути проблемы, полнота информации</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Регистрация обращения в системе</td><td>Ввести данные клиента и описание проблемы в CRM/Service Desk</td><td>3</td><td>Корректное заполнение всех обязательных полей</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Подтверждение регистрации обращения</td><td>Сообщить клиенту номер обращения и сроки обработки</td><td>1</td><td>Клиент получил и подтвердил информацию</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Завершение разговора</td><td>Вежливо попрощаться, поблагодарить за обращение</td><td>0,5</td><td>Корректное прощание, сохранение позитивного контакта</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td>
<td>
Эргономика рабочего места: рабочее место должно обеспечивать правильное положение оператора (удобный стул, правильная высота стола), чтобы предотвратить профессиональные заболевания опорно-двигательного аппарата.
Периодические перерывы: оператор обязан делать регулярные перерывы для отдыха глаз и профилактики утомления (например, 5-10 минут каждые 1-1,5 часа работы).
Безопасность при работе с электрическим оборудованием:

использовать исправное оборудование и кабели.
не допускать попадания жидкости на компьютер и оргтехнику.
запрещено самостоятельно выполнять ремонт или вмешательство в электрические схемы.

Использование гарнитуры должно быть безопасным, с правильной регулировкой громкости, чтобы избежать повреждения слуха.
Соблюдение правил пожарной безопасности:

не загромождать рабочее место посторонними предметами.
знать местонахождение средств пожаротушения.

</td>
</tr>
</table>

	Обеспечение информационной безопасности: • строго соблюдать правила обработки и хранения персональных данных клиентов. • не оставлять компьютер без блокировки при уходе с рабочего места. **Экстренные ситуации**: • знать порядок эвакуации из помещения. немедленно сообщать руководству о любых неисправностях оборудования или угрозах безопасности.
Признание отдельного навыка или группы навыков	Дополнительная трудовая функция «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», профессиональная задача (навык 1) «Обработка входящих и исходящих контактов клиентов и услуг предприятия»
Описание форм и методов проведения практического этапа	- Индивидуальное выполнение практического задания. - Работа на персональном рабочем месте с использованием ПК и прикладного ПО
Перечень практических работ	11. Работа с офисными приложениями при обработке клиентского обращения 12. Поиск и предоставление информации по запросу клиента через Интернет 13. Работа с электронной почтой в процессе клиентского взаимодействия 14. Использование облачных сервисов и совместная работа с документами 15. Ответы на типовые вопросы клиента о продуктах/услугах 16. Обработка возражений клиента по предложенной услуге 17. Ведение диалога с «трудным» клиентом 18. Поиск альтернативного решения при отказе клиента от предложенной услуги 19. Завершение коммуникации в сложной ситуации 20. Заполнение онлайн-форм и работа с веб-приложениями
Список умений для выполнения практических работ	16. Запускать и использовать офисные программы (текстовые редакторы, электронные таблицы, презентации) для оформления и передачи информации клиенту. 17. Выполнять целевой поиск информации в Интернете, используя ключевые слова и расширенные поисковые операторы. 18. Оценивать достоверность интернет-источников перед передачей информации клиенту. 19. Работать с электронной почтой: отправка и получение писем, прикрепление файлов, пересылка, оформление деловой переписки. 20. Загружать и сохранять файлы в облачные хранилища, предоставлять доступ и редактировать документы совместно с коллегами. 21. Использовать веб-приложения и формы онлайн-заявок для ввода и обработки информации. 22. Понимать суть клиентских вопросов и возражений, избегать оборонительной позиции при диалоге. 23. Применять техники работы с возражениями (например, метод «ДА-НО», метод переформулирования) в устной и письменной коммуникации.

<table>
<tr><td></td><td>24. Сохранять спокойствие и профессиональный тон в диалоге, даже в стрессовых или конфликтных ситуациях.
25. Выявлять скрытые потребности клиента и предлагать альтернативные варианты продукта или услуги.
26. Распознавать признаки недовольства или напряженности в голосе клиента или содержании сообщения.
27. Проявлять эмпатию, выражать сочувствие и готовность помочь клиенту без обострения ситуации.
28. Искать компромиссные решения, учитывающие интересы клиента и компании.
29. Завершать диалог конструктивно, восстанавливая доверие клиента и обеспечивая позитивный итог общения.
30. Фиксировать итоги взаимодействия с клиентом в CRM или другой информационной системе, обеспечивая полноту и точность данных.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Работа с офисными приложениями при обработке клиентского обращения»

Цель работы: оценить навык использования офисных приложений (Microsoft Word, Excel, PowerPoint или их аналоги в OpenOffice/LibreOffice) для оформления клиентской информации, создания отчетов и подготовки презентационных материалов, подлежащих последующей передаче клиенту.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Этап работы</th><th>Описание действий</th><th>Время, мин</th><th>Контроль качества</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Запуск офисных программ</td><td>Запустить текстовый редактор, табличный редактор и программу для создания презентаций</td><td>2</td><td>Программы запущены без ошибок</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Создание текстового документа</td><td>Составить сопроводительное письмо или описание услуги (в Word или аналоге)</td><td>7</td><td>Грамотность, структура текста</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Создание таблицы с расчетами в Excel</td><td>Оформить расчет стоимости услуг, тарифов или показателей KPI в таблице</td><td>10</td><td>Формулы работают корректно, оформление выполнено аккуратно</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Создание краткой презентации</td><td>Оформить слайды (2–3) с наглядной информацией для клиента по услуге или продукту</td><td>10</td><td>Четкость формулировок, визуальная читаемость</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	5	Сохранение и подготовка к отправке	Сохранить файлы в нужном формате, подготовить к отправке по почте или через облачный сервис	3	Файлы названы корректно, структура понятна
	6	Финальная проверка	Проверить грамматику, форматирование, совместимость файлов	3	Отсутствие ошибок, единый стиль оформления

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Эргономика рабочего места**: рабочее место должно обеспечивать правильное положение оператора (удобный стул, правильная высота стола), чтобы предотвратить профессиональные заболевания опорно-двигательного аппарата. **Периодические перерывы**: оператор обязан делать регулярные перерывы для отдыха глаз и профилактики утомления (например, 5-10 минут каждые 1-1,5 часа работы). **Безопасность при работе с электрическим оборудованием**: • использовать исправное оборудование и кабели. • не допускать попадания жидкости на компьютер и оргтехнику. • запрещено самостоятельно выполнять ремонт или вмешательство в электрические схемы. **Использование гарнитуры** должно быть безопасным, с правильной регулировкой громкости, чтобы избежать повреждения слуха. **Соблюдение правил пожарной безопасности**: • не загромождать рабочее место посторонними предметами. • знать местонахождение средств пожаротушения. **Обеспечение информационной безопасности**: • строго соблюдать правила обработки и хранения персональных данных клиентов. • не оставлять компьютер без блокировки при уходе с рабочего места. **Экстренные ситуации**: • знать порядок эвакуации из помещения. немедленно сообщать руководству о любых неисправностях оборудования или угрозах безопасности.
Признание отдельного навыка или группы навыков	Дополнительная трудовая функция 1 «Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия», профессиональная задача (навык 2) «Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках»
Описание форм и методов проведения практического этапа	- Индивидуальное выполнение практического задания. - Работа на персональном рабочем месте с использованием ПК и прикладного ПО
Перечень практических работ	11. Установление контакта и выявление потребностей клиента 12. Презентация продукта/услуги с учетом выявленных потребностей клиента

<table>
<tr><td></td><td>13. Демонстрация технических характеристик в языке выгод для клиента
14. Проведение сравнительного анализа конкурентных преимуществ
15. Определение дополнительных запросов клиента в процессе диалога
16. Предложение дополнительных продуктов/услуг
17. Подбор и предложение альтернативных решений
18. Консультирование клиента по сложным продуктам или пакетам услуг
19. Завершение консультации с фиксацией результата и подтверждением выбора клиента
20. Обработка типовых возражений клиента в ходе консультации</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>15. Устанавливать первый контакт с клиентом и выстраивать доверительное взаимодействие.
16. Задавать открытые и уточняющие вопросы для выявления реальных потребностей клиента.
17. Активно слушать и фиксировать ключевые запросы клиента.
18. Представлять продукт или услугу с учетом потребностей клиента.
19. Презентовать технические характеристики продукта, переводя их в язык выгод.
20. Демонстрировать конкурентные преимущества продукта/услуги.
21. Анализировать обращение клиента на предмет дополнительных запросов и потребностей.
22. Формировать предложения дополнительных услуг и аргументировать их целесообразность.
23. Подбирать и предлагать альтернативные варианты продуктов или решений.
24. Аргументировать преимущества альтернативных решений и помогать клиенту сделать выбор.
25. Консультировать по сложным или составным продуктам, объясняя технические детали доступным языком.
26. Отрабатывать типовые возражения клиента, сохраняя позитивный настрой.
27. Завершать консультацию с подтверждением решения клиента.
28. Корректно фиксировать итоги взаимодействия в информационных системах (CRM и др.).</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: «Демонстрация технических характеристик в языке выгод для клиента»

Цель работы: оценить навык аргументированного представления преимуществ продукта/услуги, выделять их на фоне аналогов и доносить ценность до клиента в понятной и убедительной форме.

Этапы выполнения практической работы:

<table>
<tr><th>№</th><th>Этап работы</th><th>Описание действий</th><th>Время, мин</th><th>Контроль качества</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Изучение информации о продукте</td><td>Ознакомление с характеристикам и,</td><td>5</td><td>Полнота понимания продукта,</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

			преимуществами, ценой, условиями		составление краткой памятки
	2	Сравнение с аналогами конкурентов	Анализ предложений 2–3 конкурентов: цена, функции, сервис, условия	7	Корректный сравнительный анализ, выявление ключевых отличий
	3	Формулирование конкурентных преимуществ	Определение 3–5 сильных сторон продукта по сравнению с конкурентами	5	Преимущества актуальны, убедительны, релевантны потребностям клиента
	4	Подготовка речи/презентации для клиента	Формирование «языка выгод» - как продукт решает задачи клиента лучше конкурентов	5	Структурированность, понятность, ориентация на клиента
	5	Проведение устной или письменной демонстрации	Представление преимуществ клиенту в диалоге или письме	8	Убедительность, профессиональный тон, грамотная аргументация
	6	Ответы на уточняющие вопросы клиента	Устная/письменная отработка возможных возражений, уточнений клиента	5	Полнота, точность ответов, ориентация на клиента

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Эргономика рабочего места**: рабочее место должно обеспечивать правильное положение оператора (удобный стул, правильная высота стола), чтобы предотвратить профессиональные заболевания опорно-двигательного аппарата. **Периодические перерывы**: оператор обязан делать регулярные перерывы для отдыха глаз и профилактики утомления (например, 5-10 минут каждые 1-1,5 часа работы). **Безопасность при работе с электрическим оборудованием**: • использовать исправное оборудование и кабели. • не допускать попадания жидкости на компьютер и оргтехнику. • запрещено самостоятельно выполнять ремонт или вмешательство в электрические схемы. **Использование гарнитуры** должно быть безопасным, с правильной регулировкой громкости, чтобы избежать повреждения слуха. **Соблюдение правил пожарной безопасности**: • не загромождать рабочее место посторонними предметами. • знать местонахождение средств пожаротушения. **Обеспечение информационной безопасности**: • строго соблюдать правила обработки и хранения персональных данных клиентов.

	• не оставлять компьютер без блокировки при уходе с рабочего места. **Экстренные ситуации**: • знать порядок эвакуации из помещения. немедленно сообщать руководству о любых неисправностях оборудования или угрозах безопасности.
Глава 4. «Оценка личностных компетенций»	
Признание профессиональной квалификации	**Оператор Call-центра**
Описание форм и методов оценки личностных компетенций	**8. Клиентоориентированность** **Формы оценки:** • **Наблюдение** в реальных и имитационных ситуациях (ролевые игры «трудный клиент», «запрос вне стандартной процедуры»). • **Анализ кейсов** с оценкой принятых решений и выбранной стратегии взаимодействия. • **Обратная связь** от наставников или реальных клиентов (анонимные опросы, NPS). **Методы оценки:** • Метод ситуационных задач (Case-study). • Метод «Тайный клиент». • Поведенческое интервью с элементами STAR-техники (Situation–Task–Action–Result). **9. Коммуникабельность** **Формы оценки:** • **Ролевая игра** (симуляция звонка или чата). • **Аудиозапись диалога** с последующим анализом экспертом. • **Оценка межличностного взаимодействия** в мини-группах. **Методы оценки:** • Метод экспертной оценки. • Тест «Коммуникативная толерантность» (В. Бойко). • Метод анализа аудиозаписей обращений клиентов. **10. Стрессоустойчивость** **Формы оценки:** • **Стресс-тестирование ситуаций** (элементы неожиданной нагрузки, имитация высокой интенсивности обращений). • **Психологическое тестирование** (опросники Холмса-Раге, Люшера, HSE Stress Indicator). • **Наблюдение** за поведением во время экзамена или ролевой игры. **Методы оценки:** • Метод поведенческого интервью. • Метод биографического анализа (анализ опыта работы в стрессовых условиях). • Мини-тесты на эмоциональную устойчивость. **11. Организованность и дисциплина** **Формы оценки:** • **Оценка портфолио** (отчеты, чек-листы, соблюдение сроков).

	• **Тест на самоменеджмент** (структурированность, пунктуальность). • **Наблюдение** во время практического задания. **Методы оценки:** • Метод хронометража (анализ выполнения задач по времени). • Метод экспертной оценки руководителя. • Метод самооценки и самоотчета. **12. Эмоциональный интеллект** **Формы оценки:** • **Психологическое тестирование** (опросник Д. Гоулмана, EQ-тест Холла). • **Наблюдение** за невербальными реакциями в диалоге. • **Оценка кейсов** с выявлением эмоциональных сигналов клиента. **Методы оценки:** • Эмпатическое интервью. • Метод обратной связи 360°. • Ролевая игра с элементами эмоциональных триггеров. **13. Гибкость мышления** **Формы оценки:** • **Кейсы на нестандартные ситуации.** • **Тесты на когнитивную гибкость и креативность** (Тест Торренса, “Cognitive Flexibility Inventory”). • **Имитация изменения сценария общения с клиентом** в реальном времени. **Методы оценки:** • Метод деловых игр. • Анализ решений в ситуационных тестах. • Интервью по компетенциям (вопросы о примерах адаптации к изменениям). **14. Способность быстро усваивать новую информацию** **Формы оценки:** • **Практическое задание** с вводом новой инструкции или скрипта. • **Тест на обучаемость** (память, внимание, скорость восприятия). • **Анализ результатов стажировки или тренинга.** **Методы оценки:** • Метод наблюдения при обучении. • Когнитивные тесты. • Метод экспертной оценки наставника после обучения.
Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии	Стрессоустойчивость, Гибкость мышления, Эмоциональный интеллект, Клиентоориентированность, Коммуникабельность, Способность быстро усваивать новую информацию, Организованность и дисциплина
Глава 5. «Критерии оценки»	

<table>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 7 ключевых личностных компетенций:
Стрессоустойчивость,
Гибкость мышления,
Эмоциональный интеллект,
Клиентоориентированность,
Коммуникабельность,
Способность быстро усваивать новую информацию,
Организованность и дисциплина</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr><tr><td>7 из 7</td><td>отлично</td></tr><tr><td>5 из 7</td><td>удовлетворительно (допуск к признанию квалификации)</td></tr><tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:
4. Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
5. Практический этап - не менее 70% от общего балла
6. Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены

Результат признания квалификации:</td></tr>
</table>

	Условия прохождения всех этапов	**Статус**
	Все требования выполнены	**Сдал**
	Одно или более требований не выполнено	**Не сдал**
Дата утверждения квалификационной программы		

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«АНАЛИТИК СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003);
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Аналитик службы поддержки»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 2431-2-003 Менеджер по управлению онлайн-продажами; 2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий; 2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций; 4315-1-001 Планировщик (по компьютерным операциям).
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера; **жалоба** - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска

	необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере; **канал связи –** средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы; **SWOT-анализ** - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов;

	GAP-анализ - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием; **Гантт** (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Аналитик службы поддержки проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	3512-1-001
Название профессии	Аналитик службы поддержки
Вид трудовой деятельности	Аналитико-организационная деятельность по сбору, обработке и интерпретации данных о работе службы поддержки с целью оптимизации распределения ресурсов, повышения эффективности обработки обращений клиентов, улучшения качества обслуживания и удовлетворенности клиентов через выявление тенденций и разработку предложений по совершенствованию взаимодействия с клиентами
Уровень НРК/ОРК	4 уровень ОРК
Трудовая функция	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 1)	**Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в центре**
Умения	**1. выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами** **Критерии оценки:** • определяет ключевые метрики, характеризующие динамику обращений; • устанавливает статистически значимые взаимосвязи между изменением объема обращений и внешними/внутренними факторами; • интерпретирует выявленные тенденции для подготовки аналитических выводов. **2. формулировать гипотезы и проверять их на основе данных** **Критерии оценки:** • обосновывает аналитические гипотезы о причинах изменения нагрузки в центре; • применяет методы статистической проверки гипотез (сравнительный анализ, корреляция, регрессия);

	• делает выводы о подтверждении или опровержении гипотез на основе полученных данных. **3. использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования** **Критерии оценки:** • применяет стандартные модели прогнозирования (трендовый анализ, скользящее среднее, сезонная декомпозиция); • выбирает адекватный метод планирования в зависимости от типа данных; • формирует расчетные показатели для распределения ресурсов контактного центра. **4. собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных)** **Критерии оценки:** • использует корпоративные системы для выборки данных по установленным параметрам; • сопоставляет и объединяет информацию из разных систем для проведения целостного анализа; • обеспечивает корректность и полноту выборки данных. **5. импортировать данные в статистический пакет** **Критерии оценки:** • выполняет загрузку данных из внешних источников в специализированное ПО (Excel, Python и др.); • проверяет корректность форматов и структур данных при импорте; • готовит данные к последующей обработке (очистка, преобразование, кодирование переменных).
Знания	**1. методов выборки данных для получения репрезентативной информации** **Критерии оценки:** • знает принципы формирования выборки для анализа (случайная, стратифицированная, систематическая); • различает виды ошибок выборки и способы их минимизации; • понимает требования к объему и качеству выборки для достоверности прогноза. **2. основных показателей эффективности колл-центра** **Критерии оценки:** • знает ключевые KPI контактного центра (AHT, FCR, SLA, уровень обслуживания, коэффициент удержания, нагрузка операторов); • понимает взаимосвязь показателей эффективности с ресурсным планированием; • ориентируется в методиках расчета и интерпретации KPI **3. трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки** **Критерии оценки:** • знает характерные паттерны сезонности и цикличности в работе контактных центров; • понимает влияние внутренних (маркетинговые кампании, технические сбои) и внешних (праздники, экономические события) факторов на объем обращений; • владеет методами учета сезонности при прогнозировании

Профессиональная задача (навык 2)	**Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Умения	**1. составлять сводные таблицы для группировки и анализа данных** **Критерии оценки:** • формирует сводные таблицы по заданным параметрам; • использует группировку, фильтрацию и сортировку для выделения ключевых показателей; • проверяет корректность структурирования данных для дальнейшего анализа **2. создавать визуальные представления данных с использованием графиков и диаграмм** **Критерии оценки:** • выбирает адекватный тип диаграммы/графика для наглядного представления информации; • корректно оформляет визуализацию с учетом читаемости и сопоставимости данных; • интерпретирует визуализированные результаты и делает аналитические выводы. **3. использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач** **Критерии оценки:** • применяет офисные приложения (Excel, PowerPoint и др.) для обработки данных и подготовки отчетов; • использует корпоративные информационные системы и сервисы для поиска и передачи данных; • обеспечивает корректное и безопасное использование интернет-ресурсов для профессиональной деятельности
Знания	**1. перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров** **Критерии оценки:** • знает перечень KPI (AHT, FCR, SLA, уровень обслуживания, коэффициент загрузки и др.), установленных в компании; • ориентируется в целевых значениях KPI и понимает их влияние на ресурсное планирование; • осознает последствия отклонений показателей от нормативных значений. **2. системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности** **Критерии оценки:** • знает основные подходы к материальной и нематериальной мотивации персонала; • понимает взаимосвязь между системой стимулирования и качеством обслуживания; • осведомлен о применяемых на предприятии механизмах оценки и поощрения сотрудников **3. методов и средств системного и стратегического анализа** **Критерии оценки:**

	• знает основные методы системного анализа (дерево целей, SWOT, причинно-следственные диаграммы); • понимает принципы стратегического анализа для выявления долгосрочных тенденций; • применяет знания для поиска факторов, влияющих на динамику обращений и эффективность ресурсов **4. методов сглаживания временных рядов для уменьшения влияния случайных колебаний** **Критерии оценки:** • знает базовые методы сглаживания (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание); • понимает назначение сглаживания для повышения точности прогноза; • ориентируется в ограничениях и условиях применения методов сглаживания.
Профессиональная задача (навык 3)	**Проведение анализа исторических циклических колебаний количества обращений и времени их обработки в контактном информационном центре (на протяжении года, месяца, недели и дня)**
Умения	**1. вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией** **Критерии оценки:** • предлагает несколько альтернативных решений на основе анализа данных; • оценивает возможные риски при внедрении решений (сбои в работе, перегрузка операторов, снижение SLA); • обосновывает выбор наиболее рационального варианта решения с учетом ресурсных ограничений **2. анализировать показатели изменений в тактике контактного информационного центра** **Критерии оценки:** • выявляет последствия изменений тактических решений (графики смен, распределение нагрузки, приоритеты обработки обращений); • сопоставляет изменения тактики с динамикой ключевых показателей (AHT, FCR, SLA и др.); • формулирует аналитические выводы о влиянии принятых мер на эффективность обслуживания **3. проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных (на протяжении года, месяца, недели и дня)** **Критерии оценки:** • сопоставляет прогнозные значения и фактические показатели; • выявляет расхождения и объясняет их причины (сезонные всплески, внеплановые события, технические сбои); • готовит аналитический отчет о точности прогноза и возможностях его корректировки **4. рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза** **Критерии оценки:** • применяет методы расчета амплитуды, периода и фазы циклических колебаний; • интерпретирует результаты расчетов для планирования ресурсов;

	• использует данные о цикличности для корректировки прогнозных моделей **5. выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования** **Критерии оценки:** • различает долгосрочные тренды и краткосрочные колебания; • рассчитывает параметры тренда (направление, скорость изменения); • объясняет влияние выявленных тенденций на стратегию работы контактного центра
Знания	**1. основ организации деятельности контактных информационных центров** **Критерии оценки:** • знает структуру и функции подразделений контактного центра; • понимает организацию процессов обработки обращений (распределение нагрузки, маршрутизация вызовов, приоритеты); • ориентируется в роли аналитика в системе обеспечения эффективности работы центра **2. перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров** **Критерии оценки:** • знает перечень KPI (AHT, FCR, SLA, уровень обслуживания, коэффициент загрузки и др.), установленных в компании; • ориентируется в целевых значениях KPI и понимает их влияние на ресурсное планирование; • осознает последствия отклонений показателей от нормативных значений **3. методов и средств системного и стратегического анализа** **Критерии оценки:** • знает основные методы системного анализа (дерево целей, SWOT, причинно-следственные диаграммы); • понимает принципы стратегического анализа для выявления долгосрочных тенденций; • применяет знания для поиска факторов, влияющих на динамику обращений и эффективность ресурсов
Профессиональная задача (навык 4)	**Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений**
Умения	**1. использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.) для решения задач прогнозирования; • корректно настраивает программные модули для выполнения расчетов; • интерпретирует полученные результаты и сопоставляет их с целевыми показателями. **2. проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка)**

	Критерии оценки: • выполняет предварительную очистку и трансформацию данных (удаление дубликатов, корректировка выбросов); • структурирует данные в соответствии с требованиями программного обеспечения; • обеспечивает корректность загрузки данных в систему прогнозирования. **3. проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов** **Критерии оценки:** • рассчитывает необходимое количество сотрудников для выполнения прогнозируемого объема работ; • учитывает целевые показатели SLA и допустимые уровни загрузки; • моделирует варианты распределения ресурсов при изменении условий (сезонность, кадровые колебания). **4. проводить расчет зависимостей результатов (показателей) от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений** **Критерии оценки:** • строит модели зависимости KPI от численности персонала; • выявляет оптимальное количество сотрудников для достижения целевых значений показателей; • обосновывает управленческие решения по изменению численности ресурсов.
Знания	**1. программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает функционал и возможности используемых WFM-систем (Workforce Management); • ориентируется в модулях прогнозирования и составления расписаний; • понимает ограничения и условия применения программных инструментов. **2. математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает основные методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессия); • владеет расчетными методиками для определения потребности в ресурсах (модель Эрланга и ее модификации); • понимает принципы балансировки загрузки при составлении расписаний. **3. методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает способы оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает важность валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа моделей (бенчмаркинг, кросс-валидация).

	4. национальных стандартов управления контактными информационными центрами **Критерии оценки:** • знает действующие стандарты и нормативные документы, регламентирующие работу КЦ в РК; • ориентируется в требованиях к SLA, безопасности и качеству обслуживания; • понимает роль стандартов в обеспечении надежности и эффективности функционирования контактного центра
Трудовая функция 2	**Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений**
Профессиональная задача (навык 1)	**Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений**
Умения	**1. осуществлять планирование и расчет ресурсов, составлять прогнозные потребности** **Критерии оценки:** • определяет прогнозируемую нагрузку на основании исторических данных; • рассчитывает потребность в ресурсах для выполнения плановых объемов обращений; • обосновывает расчеты с учетом целевых показателей SLA и загрузки сотрудников **2. проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);** **Критерии оценки:** • выполняет предварительную очистку и трансформацию данных (удаление дубликатов, корректировка выбросов); • структурирует данные в соответствии с требованиями программного обеспечения; • обеспечивает корректность загрузки данных в систему прогнозирования. **3. проводить анализ сводной потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов** **Критерии оценки:** • сопоставляет прогнозные объемы с фактическими показателями нагрузки; • рассчитывает сводную потребность в ресурсах по подразделениям/сменам; • выявляет дефицит или избыточность ресурсов и формулирует предложения по оптимизации.
Знания	**1. перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников.** **Критерии оценки:** • знает перечень KPI (AHT, SLA, FCR, коэффициент загрузки, уровень обслуживания);

	• ориентируется в целевых значениях, установленных организацией; • понимает влияние отклонений KPI на эффективность работы контактного центра. **2. основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников** **Критерии оценки:** • знает факторы, определяющие рабочую нагрузку (количество обращений, среднее время обработки, распределение по каналам); • понимает взаимосвязь нагрузки с численностью персонала и качеством обслуживания; • владеет методами анализа нагрузки при изменении объемов работ **3. регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников** **Критерии оценки:** • знает внутренние процедуры формирования графиков смен и перераспределения ресурсов; • ориентируется в механизмах корректировки расписаний при изменении нагрузки; • понимает правила применения регламентов для поддержания целевых показателей качества обслуживания.
Профессиональная задача (навык 2)	**Осуществление расчета необходимой мощности систем для самообслуживания клиентов**
Умения	**1. использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.) для решения задач прогнозирования; • корректно настраивает программные модули для выполнения расчетов; • интерпретирует полученные результаты и сопоставляет их с целевыми показателями **2. проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания** **Критерии оценки:** • выполняет очистку данных от дубликатов и выбросов; • структурирует данные в соответствии с требованиями используемого ПО; • обеспечивает корректность загрузки и последующей обработки данных в системе прогнозирования. **3. проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений и целевым значениям производительности систем самообслуживания** **Критерии оценки:** • рассчитывает нагрузку на систему самообслуживания исходя из прогнозируемого объема обращений; • определяет необходимую мощность и производительность системы для обеспечения целевых SLA; • моделирует сценарии изменения параметров нагрузки и оценивает их влияние на ресурсные потребности.

Знания	**1. математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей ИТ** **Критерии оценки:** • знает основные методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессия); • владеет расчетными методиками для определения потребности в ресурсах (модель Эрланга и ее модификации); • понимает принципы балансировки загрузки при составлении расписаний **2. методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает способы оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает важность валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа моделей (бенчмаркинг, кросс-валидация). **3. национальных стандартов управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает действующие стандарты и нормативные документы, регламентирующие работу КЦ в РК; • ориентируется в требованиях к SLA, безопасности и качеству обслуживания; • понимает роль стандартов в обеспечении надежности и эффективности функционирования контактного центра
Профессиональная задача (навык 3)	**Осуществление расчета потребности в специалистах по обслуживанию клиентов на долгосрочную перспективу с корректировкой ресурсов при изменении объема и времени обработки обращений**
Умения	**1. использовать программное обеспечение для осуществления сводного прогнозирования, планирования и расчета ресурсов для всех каналов взаимодействия с клиентами** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.) для многоканального прогнозирования и расчета ресурсов; • корректно настраивает программные модули для обработки данных по разным каналам (телефония, чат, e-mail, мессенджеры, системы самообслуживания); • интерпретирует полученные результаты, сопоставляет их с целевыми KPI и показателями обслуживания. **2. проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка) по всем каналам взаимодействия с клиентами** **Критерии оценки:** • выполняет предварительную очистку и трансформацию данных (удаление дубликатов, корректировка выбросов); • структурирует данные в соответствии с требованиями программного обеспечения;

	• обеспечивает корректность загрузки данных в систему прогнозирования по всем каналам взаимодействия клиента. **3. осуществлять расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей как от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений, так и с использованием систем самообслуживания** **Критерии оценки:** • рассчитывает нагрузку на систему самообслуживания исходя из прогнозируемого объема обращений; • определяет необходимую мощность и производительность системы для обеспечения целевых SLA; • моделирует сценарии изменения параметров нагрузки и оценивает их влияние на ресурсные потребности
Знания	**1. программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает функционал и возможности используемых WFM-систем (Workforce Management); • ориентируется в модулях прогнозирования и составления расписаний; • понимает ограничения и условия применения программных инструментов. **2. математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает основные методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессия); • владеет расчетными методиками для определения потребности в ресурсах (модель Эрланга и ее модификации); понимает принципы балансировки загрузки при составлении расписаний **3. методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает способы оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает важность валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа моделей (бенчмаркинг, кросс-валидация). **4. национальных стандартов управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает действующие стандарты и нормативные документы, регламентирующие работу КЦ в РК; • ориентируется в требованиях к SLA, безопасности и качеству обслуживания; • понимает роль стандартов в обеспечении надежности и эффективности функционирования контактного центра
Трудовая функция 3	**Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	**Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов**

Умения	**1. использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.) для планирования; • корректно настраивает программные модули для расчета расписаний; • интерпретирует результаты расчетов и формирует расписания в соответствии с целевыми KPI **2. проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • выполняет очистку данных от ошибок, дубликатов и выбросов; • структурирует и форматирует данные в соответствии с требованиями ПО; • обеспечивает корректность загрузки данных в систему прогнозирования и планирования. **3. рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза** **Критерии оценки:** • определяет амплитуду, периодичность и фазы циклических колебаний; • учитывает сезонные, недельные и суточные паттерны обращений; • корректирует прогнозы и расписания с учетом выявленных циклов **4. выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования** **Критерии оценки:** • различает краткосрочные колебания и долгосрочные тренды; • рассчитывает параметры тренда (скорость и направление изменения показателей); • использует выявленные тенденции при корректировке расписаний. **5. создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений по поддержке пользователей и будущими периодами** **Критерии оценки:** • формирует гипотезы и строит прогнозные модели на основе данных; • применяет методы тестирования моделей для оценки их точности (MAPE, RMSE и др.); • отбирает оптимальную модель для практического применения в планировании.
Знания	**1. методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • знает способы очистки, нормализации и маркировки данных; • понимает требования к структуре данных для обеспечения корректного расчета; • владеет методами обработки аномальных значений **2. программное обеспечение для прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:**

	• знает функциональные возможности WFM-систем и офисных приложений; • ориентируется в инструментах для построения расписаний и графиков работы; • понимает особенности применения различных программных решений. **3. математические методы прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • знает основные методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессионный анализ); • владеет методами расчета численности персонала (модель Эрланга и ее модификации); • понимает принципы оптимизации расписаний и балансировки ресурсов **4. методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает метрики оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает значение валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа моделей (бенчмаркинг, кросс-валидация)
Профессиональная задача (навык 2)	**Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов**
Умения	**1. составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.); • настраивает модули системы для прогноза и формирования расписаний; • обеспечивает сопоставление полученных расчетов с целевыми показателями SLA и нагрузкой. **2. эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания** **Критерии оценки:** • выполняет очистку данных от дубликатов и выбросов; • форматирует и структурирует данные для использования в программном обеспечении; • обеспечивает корректную загрузку и валидацию данных в системе **3. интерпретировать показатели эффективности работы колл-центра и выявлять проблемные зоны** **Критерии оценки:** • вычисляет амплитуду, частоту и фазу колебаний; • интерпретирует цикличность (годовую, месячную, недельную, суточную) при планировании ресурсов; • применяет результаты расчетов для уточнения расписаний работы сотрудников

	4. взаимодействовать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках **Критерии оценки:** • различает трендовые и сезонные изменения в данных; • определяет направление и скорость изменения тенденций; • учитывает выявленные тренды при корректировке расписаний **5. одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами** **Критерии оценки:** • разрабатывает и настраивает математические модели прогнозирования; • тестирует модели с использованием исторических данных; • выбирает оптимальную модель на основе точности прогнозов (MAPE, RMSE и др.).
Знания	**1. методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • знает правила очистки, форматирования и структурирования данных; • понимает принципы устранения выбросов и дубликатов; • владеет методами маркировки и агрегирования данных. **2. программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • знает функциональные возможности специализированных WFM-систем; • ориентируется в инструментах Excel, BI-систем и языков анализа данных (Python); • понимает алгоритмы работы модулей прогнозирования и планирования **3. математических методов прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • знает методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессия); • владеет методами расчета потребности в ресурсах (модель Эрланга, теория массового обслуживания); • понимает методики составления расписаний для оптимального распределения нагрузки. **4. методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает способы оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает роль тестирования и валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа и выбора моделей (кросс-валидация, бенчмаркинг). **5. национальных стандартов управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:**

	• знает действующие стандарты и нормативные документы, регламентирующие работу КЦ в РК; • ориентируется в требованиях к SLA, безопасности и качеству обслуживания; • понимает роль стандартов в обеспечении надежности и эффективности функционирования контактного центра
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов неформального образования
Условия признания информального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов информального образования
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 1)	**Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в центре**
Умения	**1. выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами** **Критерии оценки:** • определяет ключевые метрики, характеризующие динамику обращений; • устанавливает статистически значимые взаимосвязи между изменением объема обращений и внешними/внутренними факторами; • интерпретирует выявленные тенденции для подготовки аналитических выводов. **2. формулировать гипотезы и проверять их на основе данных** **Критерии оценки:** • обосновывает аналитические гипотезы о причинах изменения нагрузки в центре; • применяет методы статистической проверки гипотез (сравнительный анализ, корреляция, регрессия); • делает выводы о подтверждении или опровержении гипотез на основе полученных данных. **3. использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования** **Критерии оценки:** • применяет стандартные модели прогнозирования (трендовый анализ, скользящее среднее, сезонная декомпозиция); • выбирает адекватный метод планирования в зависимости от типа данных; • формирует расчетные показатели для распределения ресурсов контактного центра.

	4. собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных) **Критерии оценки:** • использует корпоративные системы для выборки данных по установленным параметрам; • сопоставляет и объединяет информацию из разных систем для проведения целостного анализа; • обеспечивает корректность и полноту выборки данных. **5. импортировать данные в статистический пакет** **Критерии оценки:** • выполняет загрузку данных из внешних источников в специализированное ПО (Excel, Python и др.); • проверяет корректность форматов и структур данных при импорте; готовит данные к последующей обработке (очистка, преобразование, кодирование переменных).
Знания	**1. методов выборки данных для получения репрезентативной информации** **Критерии оценки:** • знает принципы формирования выборки для анализа (случайная, стратифицированная, систематическая); • различает виды ошибок выборки и способы их минимизации; • понимает требования к объему и качеству выборки для достоверности прогноза. **2. основных показателей эффективности колл-центра** **Критерии оценки:** • знает ключевые KPI контактного центра (AHT, FCR, SLA, уровень обслуживания, коэффициент удержания, нагрузка операторов); • понимает взаимосвязь показателей эффективности с ресурсным планированием; • ориентируется в методиках расчета и интерпретации KPI **3. трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки** **Критерии оценки:** • знает характерные паттерны сезонности и цикличности в работе контактных центров; • понимает влияние внутренних (маркетинговые кампании, технические сбои) и внешних (праздники, экономические события) факторов на объем обращений; владеет методами учета сезонности при прогнозировании
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов неформального образования
Условия признания информального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов информального образования

Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 3)	**Проведение анализа исторических циклических колебаний количества обращений и времени их обработки в контактном информационном центре (на протяжении года, месяца, недели и дня)**
Умения	**1. вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией** **Критерии оценки:** • предлагает несколько альтернативных решений на основе анализа данных; • оценивает возможные риски при внедрении решений (сбои в работе, перегрузка операторов, снижение SLA); • обосновывает выбор наиболее рационального варианта решения с учетом ресурсных ограничений **2. анализировать показатели изменений в тактике контактного информационного центра** **Критерии оценки:** • выявляет последствия изменений тактических решений (графики смен, распределение нагрузки, приоритеты обработки обращений); • сопоставляет изменения тактики с динамикой ключевых показателей (AHT, FCR, SLA и др.); • формулирует аналитические выводы о влиянии принятых мер на эффективность обслуживания **3. проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных (на протяжении года, месяца, недели и дня)** **Критерии оценки:** • сопоставляет прогнозные значения и фактические показатели; • выявляет расхождения и объясняет их причины (сезонные всплески, внеплановые события, технические сбои); • готовит аналитический отчет о точности прогноза и возможностях его корректировки **4. рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза** **Критерии оценки:** • применяет методы расчета амплитуды, периода и фазы циклических колебаний; • интерпретирует результаты расчетов для планирования ресурсов; • использует данные о цикличности для корректировки прогнозных моделей **5. выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования** **Критерии оценки:** • различает долгосрочные тренды и краткосрочные колебания; • рассчитывает параметры тренда (направление, скорость изменения);

	объясняет влияние выявленных тенденций на стратегию работы контактного центра
Знания	**1. основ организации деятельности контактных информационных центров** **Критерии оценки:** • знает структуру и функции подразделений контактного центра; • понимает организацию процессов обработки обращений (распределение нагрузки, маршрутизация вызовов, приоритеты); • ориентируется в роли аналитика в системе обеспечения эффективности работы центра **2. перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров** **Критерии оценки:** • знает перечень KPI (AHT, FCR, SLA, уровень обслуживания, коэффициент загрузки и др.), установленных в компании; • ориентируется в целевых значениях KPI и понимает их влияние на ресурсное планирование; • осознает последствия отклонений показателей от нормативных значений **3. методов и средств системного и стратегического анализа** **Критерии оценки:** • знает основные методы системного анализа (дерево целей, SWOT, причинно-следственные диаграммы); • понимает принципы стратегического анализа для выявления долгосрочных тенденций; применяет знания для поиска факторов, влияющих на динамику обращений и эффективность ресурсов
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов неформального образования
Условия признания информального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов информального образования
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**

Профессиональная задача (навык 4)	**Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений**
Умения	**1. использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.) для решения задач прогнозирования; • корректно настраивает программные модули для выполнения расчетов; • интерпретирует полученные результаты и сопоставляет их с целевыми показателями. **2. проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка)** **Критерии оценки:** • выполняет предварительную очистку и трансформацию данных (удаление дубликатов, корректировка выбросов); • структурирует данные в соответствии с требованиями программного обеспечения; • обеспечивает корректность загрузки данных в систему прогнозирования. **3. проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов** **Критерии оценки:** • рассчитывает необходимое количество сотрудников для выполнения прогнозируемого объема работ; • учитывает целевые показатели SLA и допустимые уровни загрузки; • моделирует варианты распределения ресурсов при изменении условий (сезонность, кадровые колебания). **4. проводить расчет зависимостей результатов (показателей) от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений** **Критерии оценки:** • строит модели зависимости KPI от численности персонала; • выявляет оптимальное количество сотрудников для достижения целевых значений показателей; обосновывает управленческие решения по изменению численности ресурсов.
Знания	**1. программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает функционал и возможности используемых WFM-систем (Workforce Management); • ориентируется в модулях прогнозирования и составления расписаний; • понимает ограничения и условия применения программных инструментов.

	2. математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей **Критерии оценки:** • знает основные методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессия); • владеет расчетными методиками для определения потребности в ресурсах (модель Эрланга и ее модификации); • понимает принципы балансировки загрузки при составлении расписаний. **3. методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает способы оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает важность валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа моделей (бенчмаркинг, кросс-валидация). **4. национальных стандартов управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает действующие стандарты и нормативные документы, регламентирующие работу КЦ в РК; • ориентируется в требованиях к SLA, безопасности и качеству обслуживания; понимает роль стандартов в обеспечении надежности и эффективности функционирования контактного центра
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов неформального образования
Условия признания информального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов информального образования
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 2	**Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений**
Профессиональная задача (навык 1)	**Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений**
Умения	**1. осуществлять планирование и расчет ресурсов, составлять прогнозные потребности**

	Критерии оценки: • определяет прогнозируемую нагрузку на основании исторических данных; • рассчитывает потребность в ресурсах для выполнения плановых объемов обращений; • обосновывает расчеты с учетом целевых показателей SLA и загрузки сотрудников **2. проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);** **Критерии оценки:** • выполняет предварительную очистку и трансформацию данных (удаление дубликатов, корректировка выбросов); • структурирует данные в соответствии с требованиями программного обеспечения; • обеспечивает корректность загрузки данных в систему прогнозирования. **3. проводить анализ сводной потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов** **Критерии оценки:** • сопоставляет прогнозные объемы с фактическими показателями нагрузки; • рассчитывает сводную потребность в ресурсах по подразделениям/сменам; выявляет дефицит или избыточность ресурсов и формулирует предложения по оптимизации.
Знания	**1. перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников.** **Критерии оценки:** • знает перечень KPI (AHT, SLA, FCR, коэффициент загрузки, уровень обслуживания); • ориентируется в целевых значениях, установленных организацией; • понимает влияние отклонений KPI на эффективность работы контактного центра. **2. основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников** **Критерии оценки:** • знает факторы, определяющие рабочую нагрузку (количество обращений, среднее время обработки, распределение по каналам); • понимает взаимосвязь нагрузки с численностью персонала и качеством обслуживания; • владеет методами анализа нагрузки при изменении объемов работ **3. регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников** **Критерии оценки:** • знает внутренние процедуры формирования графиков смен и перераспределения ресурсов;

	• ориентируется в механизмах корректировки расписаний при изменении нагрузки; понимает правила применения регламентов для поддержания целевых показателей качества обслуживания.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов неформального образования
Условия признания информального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов информального образования
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 2	**Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений**
Профессиональная задача (навык 2)	**Осуществление расчета необходимой мощности систем для самообслуживания клиентов**
Умения	**1. использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.) для решения задач прогнозирования; • корректно настраивает программные модули для выполнения расчетов; • интерпретирует полученные результаты и сопоставляет их с целевыми показателями **2. проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания** **Критерии оценки:** • выполняет очистку данных от дубликатов и выбросов; • структурирует данные в соответствии с требованиями используемого ПО; • обеспечивает корректность загрузки и последующей обработки данных в системе прогнозирования. **3. проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений и целевым значениям производительности систем самообслуживания** **Критерии оценки:**

	• рассчитывает нагрузку на систему самообслуживания исходя из прогнозируемого объема обращений; • определяет необходимую мощность и производительность системы для обеспечения целевых SLA; моделирует сценарии изменения параметров нагрузки и оценивает их влияние на ресурсные потребности.
Знания	**1. математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей ИТ** **Критерии оценки:** • знает основные методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессия); • владеет расчетными методиками для определения потребности в ресурсах (модель Эрланга и ее модификации); • понимает принципы балансировки загрузки при составлении расписаний **2. методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает способы оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает важность валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа моделей (бенчмаркинг, кросс-валидация). **3. национальных стандартов управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает действующие стандарты и нормативные документы, регламентирующие работу КЦ в РК; • ориентируется в требованиях к SLA, безопасности и качеству обслуживания; понимает роль стандартов в обеспечении надежности и эффективности функционирования контактного центра
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов неформального образования
Условия признания информального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов информального образования
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа

Трудовая функция 2	**Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений**
Профессиональная задача (навык 3)	**Осуществление расчета потребности в специалистах по обслуживанию клиентов на долгосрочную перспективу с корректировкой ресурсов при изменении объема и времени обработки обращений**
Умения	**1. использовать программное обеспечение для осуществления сводного прогнозирования, планирования и расчета ресурсов для всех каналов взаимодействия с клиентами** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.) для многоканального прогнозирования и расчета ресурсов; • корректно настраивает программные модули для обработки данных по разным каналам (телефония, чат, e-mail, мессенджеры, системы самообслуживания); • интерпретирует полученные результаты, сопоставляет их с целевыми KPI и показателями обслуживания. **2. проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка) по всем каналам взаимодействия с клиентами** **Критерии оценки:** • выполняет предварительную очистку и трансформацию данных (удаление дубликатов, корректировка выбросов); • структурирует данные в соответствии с требованиями программного обеспечения; • обеспечивает корректность загрузки данных в систему прогнозирования по всем каналам взаимодействия клиента. **3. осуществлять расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей как от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений, так и с использованием систем самообслуживания** **Критерии оценки:** • рассчитывает нагрузку на систему самообслуживания исходя из прогнозируемого объема обращений; • определяет необходимую мощность и производительность системы для обеспечения целевых SLA; моделирует сценарии изменения параметров нагрузки и оценивает их влияние на ресурсные потребности
Знания	**1. программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает функционал и возможности используемых WFM-систем (Workforce Management); • ориентируется в модулях прогнозирования и составления расписаний; • понимает ограничения и условия применения программных инструментов. **2. математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей**

	Критерии оценки: • знает основные методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессия); • владеет расчетными методиками для определения потребности в ресурсах (модель Эрланга и ее модификации); понимает принципы балансировки загрузки при составлении расписаний **3. методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает способы оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает важность валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа моделей (бенчмаркинг, кросс-валидация). **4. национальных стандартов управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает действующие стандарты и нормативные документы, регламентирующие работу КЦ в РК; • ориентируется в требованиях к SLA, безопасности и качеству обслуживания; понимает роль стандартов в обеспечении надежности и эффективности функционирования контактного центра
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов неформального образования
Условия признания информального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов информального образования
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов**
Профессиональная задача (навык 2)	**Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов**
Умения	**1. составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков** **Критерии оценки:** • выбирает и применяет специализированное ПО (WFM-системы, Excel, Python и др.);

	• настраивает модули системы для прогноза и формирования расписаний; • обеспечивает сопоставление полученных расчетов с целевыми показателями SLA и нагрузкой. **2. эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания** **Критерии оценки:** • выполняет очистку данных от дубликатов и выбросов; • форматирует и структурирует данные для использования в программном обеспечении; • обеспечивает корректную загрузку и валидацию данных в системе **3. интерпретировать показатели эффективности работы колл-центра и выявлять проблемные зоны** **Критерии оценки:** • вычисляет амплитуду, частоту и фазу колебаний; • интерпретирует цикличность (годовую, месячную, недельную, суточную) при планировании ресурсов; • применяет результаты расчетов для уточнения расписаний работы сотрудников **4. взаимодействовать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках** **Критерии оценки:** • различает трендовые и сезонные изменения в данных; • определяет направление и скорость изменения тенденций; • учитывает выявленные тренды при корректировке расписаний **5. одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами** **Критерии оценки:** • разрабатывает и настраивает математические модели прогнозирования; • тестирует модели с использованием исторических данных; выбирает оптимальную модель на основе точности прогнозов (MAPE, RMSE и др.).
Знания	**1. методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • знает правила очистки, форматирования и структурирования данных; • понимает принципы устранения выбросов и дубликатов; • владеет методами маркировки и агрегирования данных. **2. программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:** • знает функциональные возможности специализированных WFM-систем; • ориентируется в инструментах Excel, BI-систем и языков анализа данных (Python); • понимает алгоритмы работы модулей прогнозирования и планирования **3. математических методов прогноза, расчета и составления расписаний** **Критерии оценки:**

	• знает методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA, регрессия); • владеет методами расчета потребности в ресурсах (модель Эрланга, теория массового обслуживания); • понимает методики составления расписаний для оптимального распределения нагрузки. **4. методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей** **Критерии оценки:** • знает способы оценки качества моделей (MAPE, RMSE, MAE и др.); • понимает роль тестирования и валидации моделей на исторических данных; • владеет методами сравнительного анализа и выбора моделей (кросс-валидация, бенчмаркинг). **5. национальных стандартов управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает действующие стандарты и нормативные документы, регламентирующие работу КЦ в РК; • ориентируется в требованиях к SLA, безопасности и качеству обслуживания; понимает роль стандартов в обеспечении надежности и эффективности функционирования контактного центра
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов неформального образования
Условия признания информального образования	не предусмотрены положения, регламентирующие признание результатов информального образования
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Аналитик службы поддержки**
Описание форм и	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем.

методов проведения теоретического этапа	Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 13. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 14. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **15. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 16. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 17. Использовать блокировку типа В; 18. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 15. NCE; **16. EU-CE;** **17. BU-CE;** 18. FCR; 19. C –CE; **20. L-CE;** 21. UTZ.
Примеры теоретических заданий	на установление последовательности <u>Задание № 3.</u> Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи.

<table>
<tr><td></td><td>Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.
1) Установить сроки промежуточного контроля.
2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо.
3) Установить контакт.
4) Поставить задачу и цель.
5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>A. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>B. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
<tr><td>3. SL</td><td>C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10</td></tr>
<tr><td>4. AHT</td><td>D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)</td></tr>
<tr><td>5. ACW</td><td>E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.</td></tr>
<tr><td>6. Advisor Satisfaction</td><td>F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой</td></tr>
<tr><td>7. NPS</td><td>G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 1. Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре, профессиональные задачи: Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в центре, Проведение анализа исторических циклических колебаний количества обращений и времени их обработки в контактном информационном центре (на протяжении года, месяца, недели и дня), Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений
Трудовая функция 2. Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений, профессиональные задачи: Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений, Осуществление расчета необходимой мощности систем для самообслуживания клиентов, Осуществление расчета</td></tr>
</table>

	потребности в специалистах по обслуживанию клиентов на долгосрочную перспективу с корректировкой ресурсов при изменении объема и времени обработки обращений **Трудовая функция 3.** Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов, профессиональная задача: Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 13. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 14. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **15. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 16. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 17. Использовать блокировку типа В; 18. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 15. NCE; **16. EU-CE;** **17. BU-CE;** 18. FCR; 19. C –CE; **20. L-CE;** **21.** UTZ.

Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Аналитик службы поддержки**
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения**: • индивидуальная практическая работа за компьютером; • работа в малых группах (анализ кейсов, моделирование нагрузки на каналы обслуживания); • выполнение лабораторно-практических заданий с использованием специализированного ПО (WFM-системы, Excel, Python, BI-системы). **Методы проведения**: • решение практических кейсов (например, «Рассчитайте потребность в специалистах при росте входящего трафика на 15%»); • моделирование сценариев (изменение нагрузки, тестирование вариантов расписаний); • проектные задания (создание прогнозной модели, составление расписания, оптимизация ресурсов); • демонстрация выполнения заданий и защита результата перед экспертами.
Перечень практических работ	1. Очистка и подготовка массива данных обращений для последующего анализа. 2. Построение прогноза количества обращений с использованием Excel и/или Python. 3. Расчет потребности в специалистах по обслуживанию клиентов с применением модели Эрланга. 4. Анализ цикличности и тенденций обращений (сезонность, тренды). 5. Формирование расписания работы сотрудников на основании прогноза нагрузки. 6. Сравнительный анализ качества прогнозных моделей (MAPE, RMSE). 7. Оптимизация графика работы сотрудников с учетом SLA и ограничений трудового законодательства. 8. Расчет мощности и производительности систем самообслуживания (чат-боты, IVR). 9. Разработка интегрированного прогноза по всем каналам взаимодействия (телефон, чат, почта, соцсети).
Список умений для выполнения практических работ	• использовать ПО для прогнозирования, планирования и составления расписаний (Excel, Python, WFM-системы); • выполнять очистку и структурирование данных; • проводить расчет потребности в ресурсах по различным каналам; • применять математические методы прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA и др.); • тестировать и сравнивать модели прогнозирования; • разрабатывать расписания сотрудников с учетом показателей SLA и сезонной нагрузки;

<table>
<tr><td></td><td>

анализировать влияние автоматизированных систем самообслуживания на снижение нагрузки;
обосновывать и защищать выбранное решение перед экспертной комиссией

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: «Расчет потребности в специалистах по обслуживанию клиентов с применением модели Эрланга»

Цель работы: сформировать практические навыки расчета потребности в специалистах по обслуживанию клиентов с использованием модели Эрланга, закрепить умение подготавливать исходные данные и анализировать полученные результаты в сравнении с целевыми показателями SLA.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результата</th><th>Время выполнения</th></tr>
<tr><td>1. Постановка задачи</td><td>Ознакомление с исходными данными и условиями SLA</td><td>Методические материалы, исходные данные</td><td>Уточнение исходных параметров задачи</td><td>10 мин</td></tr>
<tr><td>2. Подготовка данных</td><td>Очистка и структурирование массива данных (удаление дубликатов, корректировка выбросов, расчет АНТ)</td><td>Excel / SQL / Python</td><td>Подготовленная таблица с параметрами (λ, АНТ, SLA)</td><td>20 мин</td></tr>
<tr><td>3. Выбор метода</td><td>Определение подходящей модели расчета (Erlang C)</td><td>Методические рекомендации</td><td>Обоснованный выбор модели</td><td>10 мин</td></tr>
<tr><td>4. Выполнение расчетов</td><td>Расчет количества специалистов для различных сценариев нагрузки</td><td>Excel, калькулятор, WFM-система</td><td>Таблица с расчетами числа операторов</td><td>30 мин</td></tr>
<tr><td>5. Анализ результата</td><td>Сравнение расчетов с целевыми SLA, выявление отклонений</td><td>Excel, графики</td><td>Вывод о соответствии SLA</td><td>20 мин</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	6. Представление результата	Подготовка отчета и аргументация выбора решения	Excel/Word/Презентация	Защита результата	30 мин

Общее время выполнения практической работы: 2 часа

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • офисные приложения (MS Excel/Google Sheets); • специализированное ПО для WFM и прогнозирования (при наличии); • доступ к BI-системам и базам данных; • калькулятор, справочные материалы, методические указания. **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использование только лицензионного ПО и защищенных каналов связи; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 1.** Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре, профессиональная задача: Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в центре
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы:** • Индивидуальные лабораторно-практические занятия за ПК. • Мини-проекты по анализу и прогнозированию нагрузки. • Групповые кейс-задания с защитой решений. **Методы:** • Анализ реальных данных контакт-центра (обезличенных). • Моделирование сценариев изменения нагрузки. • Решение практических кейсов с последующей интерпретацией. • Тестирование и выбор подходящей модели прогноза.
Перечень практических работ	1. Сбор данных из CRM и системы телефонии для анализа обращений. 2. Импорт данных в Excel / Python и проверка корректности форматов. 3. Очистка и структурирование данных (удаление дубликатов, обработка пропусков). 4. Построение динамических рядов обращений и выявление закономерностей. 5. Формулирование гипотез о влиянии факторов на нагрузку и их проверка. 6. Применение моделей прогнозирования (скользящее среднее, трендовый анализ). 7. Анализ сезонности и цикличности обращений. 8. Вычисление KPI колл-центра и интерпретация их влияния на ресурсы.

<table>
<tr><td></td><td>9. Подготовка аналитического отчета с выводами и предложениями.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>• Определять ключевые метрики и показатели динамики обращений.
• Устанавливать взаимосвязи между объемом обращений и внешними/внутренними факторами.
• Формулировать и проверять гипотезы с применением статистических методов.
• Использовать стандартные методы прогнозирования и планирования.
• Собирать и интегрировать данные из разных систем (CRM, телефония, базы).
• Выполнять корректный импорт и подготовку данных в Excel, Python или BI-системы.
• Рассчитывать и интерпретировать KPI контактного центра.
• Учитывать сезонность и цикличность при анализе и прогнозе.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 4

Наименование работы: «Построение динамики обращений и выявление закономерностей»

Цель работы: оценить навыки построения временных рядов по количеству обращений в контактный центр, выявления закономерностей и тенденций в их динамике, а также интерпретации полученных результатов для подготовки аналитических выводов

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результата</th><th>Время</th></tr>
<tr><td>1. Постановка задачи</td><td>Определить закономерности изменения количества обращений за 6 мес.</td><td>Задание, исходные данные</td><td>Уточнение параметров анализа</td><td>10 мин</td></tr>
<tr><td>2. Подготовка данных</td><td>Очистка, структурирование, проверка форматов</td><td>Excel / Python</td><td>Готовая таблица без ошибок</td><td>20 мин</td></tr>
<tr><td>3. Построение рядов</td><td>Создание временного ряда, построение графиков</td><td>Excel / BI-система</td><td>Динамические ряды по неделям</td><td>20 мин</td></tr>
<tr><td>4. Выявление закономерностей</td><td>Определение трендов, сезонных пиков, аномалий</td><td>Excel / Python</td><td>Сформулированные закономерности</td><td>30 мин</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	5. Подготовка отчета	Краткое описание выявленных тенденций и выводов	Word / Презентация	Отчет с визуализациями и интерпретацией	30 мин

Общее время: 1 час 50 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО:** • Персональный компьютер/ноутбук; • MS Excel, Python (Jupyter Notebook), BI-система (Power BI, Tableau); • Доступ к корпоративным системам (CRM, телефония, БД). **Техника безопасности:** • Соблюдать правила эргономики (освещение, посадка, перерывы каждые 60 минут). • Работать только с обезличенными данными, не нарушая требования защиты персональной информации. • Использовать лицензионное ПО, не подключать посторонние носители без проверки. • Соблюдать правила электробезопасности при работе с техникой.
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 1.** Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре, профессиональная задача: Проведение анализа исторических циклических колебаний количества обращений и времени их обработки в контактном информационном центре (на протяжении года, месяца, недели и дня)
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы:** • индивидуальные лабораторно-практические задания за ПК; • мини-проекты с анализом динамики обращений по реальным или моделированным данным; • кейс-стади в малых группах (анализ изменений SLA, тактики работы и рисков); • защита аналитического отчета. **Методы:** • анализ временных рядов (годовые, месячные, недельные, суточные данные); • применение статистических методов (скользящее среднее, декомпозиция, трендовый анализ); • моделирование сценариев изменений нагрузки и рисков; • сравнительный анализ прогнозных и фактических показателей; • визуализация данных и интерпретация результатов.
Перечень практических работ	1. Построение временных рядов обращений за год/месяц/неделю/день. 2. Расчет параметров циклических колебаний (амплитуда, период, фаза).

<table>
<tr><td></td><td>3. Сравнительный анализ прогнозных и фактических данных, выявление причин расхождений.
4. Оценка влияния тактических решений на KPI (графики смен, перераспределение нагрузки).
5. Выявление долгосрочных трендов и их влияния на стратегию контактного центра.
6. Формирование набора альтернативных решений и оценка рисков их реализации.
7. Подготовка аналитического отчета с выводами и предложениями по оптимизации.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>• вырабатывать альтернативные решения и оценивать риски при изменении нагрузки;
• анализировать последствия изменений в тактике работы контактного центра;
• сопоставлять прогнозные и фактические данные, выявлять причины расхождений;
• рассчитывать параметры циклических колебаний и использовать их для корректировки моделей;
• выявлять долгосрочные тренды и объяснять их влияние на стратегию работы;
• интерпретировать изменения KPI и предлагать меры по их оптимизации;
• применять методы системного и стратегического анализа для поиска факторов влияния.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Построение временных рядов обращений за год/месяц/неделю/день»

Цель работы: оценить навыки построения временных рядов обращений клиентов за различные периоды (год, месяц, неделя, день), выявлять их структуру и подготавливать данные для последующего анализа цикличности и трендов

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время</th></tr>
<tr><td>1. Постановка задачи</td><td>Определить набор данных и период анализа (год, месяц, неделя, день)</td><td>Методические указания, исходные данные</td><td>Четкая формулировка задачи и выбранного периода</td><td>10 мин</td></tr>
<tr><td>2. Подготовка данных</td><td>Очистка и структурирование данных: устранение дубликатов, проверка формата дат, агрегирование по периодам</td><td>Excel / SQL / Python (pandas)</td><td>Таблица корректных данных, готовая к построению ряда</td><td>25 мин</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>3. Построение временного ряда</td><td>Формирование графиков динамики обращений (по дням, неделям, месяцам)</td><td>Excel (диаграммы), Power BI, Python (matplotlib)</td><td>Наглядные графики временных рядов</td><td>30 мин</td></tr>
<tr><td>4. Интерпретация результатов</td><td>Первичный анализ: выявление пиков, спадов, сезонности</td><td>Excel / Power BI / Word (отчет)</td><td>Краткое описание особенностей ряда</td><td>20 мин</td></tr>
<tr><td>5. Подготовка отчета</td><td>Составление аналитической записки с графиками и выводами</td><td>Word / PowerPoint</td><td>Отчет с визуализациями и выводами</td><td>25 мин</td></tr>
</table>

Общее время: 1 час 50 минут</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
ПК или ноутбук с доступом в корпоративные базы данных;
Excel, Python (Jupyter Notebook), BI-система (Power BI/Tableau);
справочные материалы по KPI контактного центра;
калькулятор, методические указания.
Техника безопасности:
работать с обезличенными данными, исключая доступ к персональной информации клиентов;
соблюдать правила эргономики при работе за ПК (освещение, посадка, перерывы);
использовать только лицензионное ПО и защищенные каналы доступа к БД;
не подключать сторонние носители информации без проверки;
соблюдать требования электробезопасности и регламенты информационной безопасности.</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 2. Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений, профессиональная задача: Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы:
индивидуальные лабораторно-практические задания за ПК;
мини-проекты с анализом динамики обращений по реальным или моделированным данным;
групповой кейс с анализом сводной потребности в ресурсах по сменам и подразделениям.
Методы:
работа с корпоративным ПО (WFM-системы, Excel, Python);
моделирование ситуаций с изменением параметров нагрузки;
анализ кейсов и подготовка аналитических отчетов;
тестирование усвоенных знаний через практические задания с расчетами</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>1. Подготовка данных для расчета ресурсов (очистка, структурирование, загрузка в систему).
2. Построение прогнозируемой нагрузки по историческим данным.
3. Расчет потребности в ресурсах для обработки обращений.
4. Сравнение прогнозных и фактических данных по нагрузке.
5. Анализ сводной потребности в ресурсах по подразделениям и сменам.
6. Выявление дефицита/избыточности ресурсов и подготовка предложений по оптимизации.
7. Расчет влияния изменений KPI (AHT, SLA, FCR) на численность сотрудников.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>• использовать программное обеспечение для прогнозирования и планирования;
• проводить очистку и подготовку массивов данных;
• рассчитывать прогнозируемую нагрузку и ресурсные потребности;
• сопоставлять прогнозные и фактические показатели;
• анализировать дефицит/избыточность ресурсов;
• формулировать аналитические выводы и предложения по оптимизации;
• учитывать KPI при расчетах и корректировке графиков работы сотрудников</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: «Расчет потребности в ресурсах для обработки обращений»

Цель работы: оценить навык рассчитывать прогнозируемую потребность в ресурсах на основе исторических данных и целевых показателей SLA.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Получение и анализ исходных данных</td><td>Excel, база данных, CRM</td><td>Проверка полноты и корректности данных</td><td>20 мин</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Подготовка данных (очистка, структурирование, загрузка)</td><td>Excel, Python (pandas)</td><td>Отсутствие дубликатов, корректность форматов</td><td>30 мин</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Построение прогноза количества обращений</td><td>Excel (функции прогноза), Python (ARIMA)</td><td>Сопоставление с историческими данными</td><td>30 мин</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Расчет средней нагрузки (AHT, распределение по каналам)</td><td>Excel, WFM-система</td><td>Корректность расчетов</td><td>20 мин</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Определение потребности в</td><td>WFM-система, модель Эрланга</td><td>Сопоставление с KPI (SLA, FCR)</td><td>30 мин</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

		ресурсах (штат, линии)			
	6	Анализ сводной потребности по подразделениям/сменам	Excel (сводные таблицы)	Соответствие расчетов плановым показателям	30 мин
	7	Подготовка аналитического отчета и предложений по оптимизации	Word/PowerPoint	Полнота и обоснованность выводов	30 мин

Общее время: **3 часа 10 минут.**

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Работа с оборудованием** • использовать только исправные ПК/ноутбуки и лицензированное ПО; • регулярно сохранять промежуточные результаты; • работать с данными только в защищенной корпоративной среде. **Работа с данными** • обеспечивать конфиденциальность клиентских данных (не выгружать персональные данные вне защищенных систем); • использовать обезличенные выборки в учебных целях; • проверять корректность форматов файлов при импорте. **Техника безопасности за компьютером** • соблюдать эргономику рабочего места (освещение, расстояние до монитора, посадка); • делать перерывы каждые 50–60 минут; • не допускать попадания жидкостей на рабочее место. **Электробезопасность** • подключать оборудование через сетевые фильтры; • не работать с кабелями мокрыми руками; • при сбоях в электросети – завершить работу и сообщить ответственному специалисту.
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 2.** Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений, профессиональная задача: Осуществление расчета необходимой мощности систем для самообслуживания клиентов
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы:** • индивидуальные практические задания (расчет мощности и производительности систем на основе данных); • работа в малых группах (моделирование сценариев изменения нагрузки); • решение кейсов (сравнение прогнозных и фактических параметров работы систем самообслуживания); • мини-проекты (построение прогнозных моделей и проверка их точности).

<table>
<tr><td></td><td>Методы:
работа с программным обеспечением (Excel, Python, WFM-системы);
моделирование сценариев нагрузок (повышение объема обращений, изменение SLA);
анализ качества прогнозных моделей (MAPE, RMSE, кросс-валидация);
тестирование гипотез с использованием исторических данных</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>Подготовка и очистка исходных данных для прогнозирования в системах самообслуживания.
Импорт данных в ПО (Excel, Python, специализированные модули WFM).
Построение прогнозов обращений для систем самообслуживания.
Расчет мощности системы самообслуживания клиентов и SLA.
Моделирование различных сценариев изменения нагрузки.
Оценка производительности системы и выявление узких мест.
Проверка качества прогнозных моделей (сравнительный анализ).
Подготовка аналитического отчета с рекомендациями по оптимизации мощности систем.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>использовать специализированное ПО для прогнозирования и расчета ресурсов;
выполнять очистку и структурирование массивов данных;
проводить расчет нагрузки на системы самообслуживания;
определять необходимую мощность для достижения целевых SLA;
моделировать сценарии изменения параметров нагрузки;
проверять качество математических моделей и интерпретировать результаты;
сопоставлять результаты расчетов с нормативами и стандартами управления КЦ</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 4

Наименование работы: «Расчет мощности системы самообслуживания клиентов и SLA»

Цель работы: оценить навыки рассчитывать необходимую производительность систем самообслуживания на основе прогнозируемых объемов обращений и SLA

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Сбор и анализ исходных данных</td><td>Excel, CRM, базы данных</td><td>Полнота и корректность данных</td><td>20 мин</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Подготовка данных (очистка, структурирование, импорт)</td><td>Excel, Python (pandas)</td><td>Отсутствие дубликатов, корректный формат</td><td>30 мин</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Построение прогноза обращений для систем</td><td>Excel (функции прогнозирования), Python (ARIMA, регрессия)</td><td>Сравнение с историческими данными</td><td>40 мин</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>самообслуживания</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>Расчет мощности системы исходя из прогнозных данных</td><td>Excel, модель Эрланга, WFM-система</td><td>Соответствие расчетов SLA</td><td>40 мин</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Моделирование сценариев (рост обращений, снижение SLA)</td><td>Excel, Python</td><td>Корректность расчетов и выводов</td><td>30 мин</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Проверка качества моделей (MAPE, RMSE, MAE)</td><td>Python (statsmodels, sklearn)</td><td>Значения ошибок в допустимых пределах</td><td>30 мин</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Подготовка отчета с выводами и предложениями</td><td>Word/PowerPoint</td><td>Логичность, обоснованность выводов</td><td>30 мин</td></tr>
</table>

Общее время: 3 часа 30 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>
Работа с оборудованием и ПО
• использовать только исправные ПК и лицензионное ПО;
• подключать системы через защищенные каналы;
• сохранять результаты расчетов на корпоративных носителях.
Работа с данными
• использовать обезличенные выборки для учебных расчетов;
• не допускать передачи данных вне защищенных сред;
• проверять корректность форматов и структур при импорте данных.
Организация рабочего места
• соблюдать эргономику (освещение, расстояние до монитора, высота стула и стола);
• делать перерывы через каждые 50–60 минут работы за ПК;
• избегать перегрузки зрения и кистей рук.
Электробезопасность и техника безопасности
• подключать оборудование через сетевые фильтры;
• не работать с кабелями мокрыми руками;
• не использовать сторонние носители без проверки антивирусом;
• при сбое электроснабжения – завершить работу и сообщить ответственному.
</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 2. Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений, профессиональная задача: Осуществление расчета потребности в специалистах по обслуживанию клиентов на долгосрочную перспективу с корректировкой ресурсов при изменении объема и времени обработки обращений</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Компьютерных лабораторных занятий с использованием специализированного ПО (WFM-системы, Excel, Python).
Учебных кейсов на основе реальных данных по обращениям клиентов (телефония, чат, e-mail, мессенджеры, системы самообслуживания).
Моделирования сценариев изменения нагрузки и проверка устойчивости планов ресурсов.
Групповой работы над разработкой оптимального графика распределения ресурсов по каналам.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>Презентации результатов и обсуждения предложенных решений.</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>1. Подготовка исходных данных для прогнозирования (очистка, структурирование, загрузка в ПО).
2. Расчет прогнозируемой нагрузки по всем каналам взаимодействия.
3. Построение модели зависимости SLA от количества специалистов и мощности систем самообслуживания.
4. Расчет потребности в специалистах на основе прогноза обращений в многоканальном контакт-центре.
5. Моделирование сценариев изменения объема обращений и времени их обработки.
6. Корректировка расчетов и разработка предложений по оптимизации графиков работы.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>• Владение инструментами WFM-систем и табличных процессоров (Excel, Google Sheets).
• Использование методов прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, ARIMA).
• Применение формул расчета ресурса (модель Эрланга C/D, коэффициенты загрузки).
• Сопоставление прогнозных данных с KPI (AHT, SLA, FCR, коэффициент загрузки).
• Интерпретация расчетов и формирование обоснованных предложений.
• Навыки проверки корректности загруженных данных и их подготовки для анализа.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 4

Наименование работы: «Расчет потребности в специалистах на основе прогноза обращений в многоканальном контакт-центре»

Цель работы: оценить навыки проводить расчет численности специалистов для многоканального контакт-центра на основе прогноза обращений, времени их обработки и целевых показателей SLA, с использованием специализированного программного обеспечения и методов прогнозирования

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание работы</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1. Подготовительный</td><td>Ознакомление с исходными данными (объем обращений за 6–12 месяцев по каналам: телефония, чат, e-mail, мессенджеры, самообслуживание).</td><td>ПК, база данных обращений, инструкции, Excel/Google Sheets, WFM-система</td><td>Проверка наличия полного набора данных, корректность формата</td><td>20</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	2. Очистка и структурирование данных	Удаление дубликатов, корректировка выбросов, распределение по каналам, формирование таблицы для загрузки в ПО.	Excel, Python (по необходимости), методические указания	Контроль правильности очистки (сверка объемов, проверка отсутствия пропусков/дубликатов)	30
	3. Прогнозирование нагрузки	Применение методов прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание или ARIMA). Формирование прогнозов по каждому каналу.	Excel, WFM-система, калькулятор, формулы прогнозирования	Сравнение прогноза с историческими данными, расчет ошибки прогноза (MAPE/RMSE)	40
	4. Расчет потребности в специалистах	Определение средней нагрузки (АНТ × количество прогнозных обращений). Расчет необходимого числа специалистов по модели Эрланга и с учетом целевых SLA.	Excel, WFM-система, таблицы KPI	Проверка правильности расчетов, сопоставление с KPI (SLA, коэффициент загрузки)	40
	5. Анализ и корректировка	Моделирование сценариев изменения объема обращений и времени обработки. Корректировка расчетов с учетом оптимизации ресурсов.	Excel, WFM-система, калькулятор	Проверка устойчивости расчетов к изменениям параметров, анализ отклонений	30

	6. Подведение итогов	Формирование отчета: расчет численности специалистов по каналам, анализ соответствия SLA, предложения по оптимизации графика.	ПК, текстовый редак		20
	Общее время: 3 часа				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Используемое оборудование и программное обеспечение** • Персональный компьютер или ноутбук, подключенный к локальной сети и интернету. • Операционная система с актуальными обновлениями и антивирусной защитой. • Офисное программное обеспечение (Excel/Google Sheets, текстовый редактор). • Специализированное ПО для прогнозирования и планирования ресурсов (WFM-системы, при наличии). • Средства резервного копирования и хранения данных (облачные сервисы, корпоративные серверы). **Требования по организации рабочего места** • Рабочее место должно быть оборудовано эргономичным креслом и столом, соответствующим требованиям СанПиН. • Монитор размещается на расстоянии 50–70 см от глаз, верхняя граница экрана – на уровне глаз. • Освещение – равномерное, исключающее блики на экране. • В помещении должна быть обеспечена вентиляция и нормированный микроклимат. **Общие требования техники безопасности** • Перед началом работы проверить исправность оборудования (монитора, клавиатуры, кабелей питания). • Использовать только лицензионное и проверенное программное обеспечение. • Регулярно сохранять результаты расчетов, во избежание потери данных при сбое. • При работе с конфиденциальной информацией соблюдать требования информационной безопасности: не использовать личные носители, не передавать данные через несанкционированные каналы связи. • Соблюдать правила работы за компьютером: каждые 60 минут делать перерывы для отдыха глаз и кистей рук. • Не допускать попадания жидкостей и посторонних предметов на рабочее место и оборудование.				
Признание отдельного навыка или	**Трудовая функция 3.** Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов, профессиональная задача: Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов				

группы навыков	
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы:** • индивидуальной работы за ПК (разработка и настройка расписаний); • групповой дискуссии по интерпретации полученных графиков и выявлению узких мест; • мини-кейсов с моделированием изменений нагрузки (рост обращений, сезонные колебания); • практического тестирования расписаний в ПО (Excel, WFM, BI-системы). **Методы:** • работа с реальными историческими данными по нагрузке; • применение математических методов прогнозирования; • использование WFM/Excel для построения графиков и проверки расписаний; • сравнительный анализ эффективности разных вариантов расписаний.
Перечень практических работ	1. Разработка графика работы специалистов на неделю в многоканальном контакт-центре. 2. Формирование расписаний смен с учетом навыков и доступности сотрудников. 3. Моделирование сценариев изменения нагрузки и корректировка расписаний. 4. Сопоставление расписаний с KPI (AHT, SLA, коэффициент загрузки). 5. Анализ эффективности расписания и выявление узких мест.
Список умений для выполнения практических работ	• использовать специализированное ПО для прогнозирования и составления расписаний; • очищать, структурировать и загружать данные в ПО; • рассчитывать параметры циклических колебаний и учитывать их при планировании; • формировать расписания смен с учетом навыков и графиков доступности сотрудников; • интерпретировать KPI колл-центра и сопоставлять их с расписаниями; • выявлять и корректировать несоответствия расписания прогнозной нагрузке; • моделировать несколько вариантов расписаний и выбирать оптимальный
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 1** **Наименование работы:** «Разработка графика работы специалистов на неделю в многоканальном контакт-центре» **Цель работы:** оценить навыки разработки оптимального графика работы специалистов контактного центра, учитывающего прогнозируемую нагрузку, доступность и навыки сотрудников, а также целевые показатели эффективности (SLA, AHT, коэффициент загрузки). **Этапы выполнения практической работы:**

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Сбор и подготовка данных по нагрузке</td><td>Исторические данные, Excel</td><td>Данные очищены и структурированы</td><td>30 мин</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Прогнозирование нагрузки на основе исторических данных</td><td>Excel, WFM-система</td><td>Построен прогноз обращений по дням/часам</td><td>40 мин</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Формирование расписания смен специалистов</td><td>Excel, WFM</td><td>Составлен черновой график смен</td><td>50 мин</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Корректировка расписания с учетом навыков сотрудников и KPI</td><td>WFM, BI-система</td><td>График соответствует SLA и нагрузке</td><td>40 мин</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Анализ и оценка качества расписания</td><td>Сравнение с KPI, расчет загрузки</td><td>Составлен отчет об эффективности</td><td>20 мин</td></tr>
</table>
Общее время: 3 часа
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Используемое оборудование и ПО:
ПК/ноутбук с подключением к корпоративной сети;
Excel/Google Sheets, WFM-системы, BI-платформа;
антивирусное ПО и средства защиты данных.
Требования безопасности:
Проверять исправность оборудования перед началом работы.
Работать только в защищенной корпоративной среде (VPN, серверы компании).
Не использовать личные носители данных для загрузки и хранения информации.
Обеспечивать конфиденциальность персональных данных сотрудников и клиентов.
Делать перерывы каждые 60 минут для снижения нагрузки на зрение и опорно-двигательный аппарат.
Не допускать перегрева техники и попадания жидкостей на рабочее место.
Завершая работу, сохранять результаты на корпоративном сервере и корректно завершать работу ПО.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 4. «Оценка личностных компетенций»</td></tr>
<tr><td>Признание профессиональной квалификации</td><td>Аналитик службы поддержки</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов оценки</td><td>Коммуникабельность и стрессоустойчивость
Форма оценки:
Ассессмент-центр (ролевая игра «Сложный клиент/коллега»).
Наблюдение в групповых дискуссиях.
Интервью по компетенциям.</td></tr>
</table>

личностных компетенций	**Методы:** • Ситуационное интервью («Расскажите о случае, когда вам пришлось работать в условиях высокой нагрузки»). • Оценка обратной связи от коллег и руководителя (360°). • Тестирование на уровень эмоциональной устойчивости (например, методики Холмса и Рея, тест Люшера). **Инициативность и самостоятельность** **Форма оценки:** • Индивидуальное кейсовое задание с открытым форматом решения. • Интервью с элементами проективных вопросов. **Методы:** • Анализ предложенных решений (поиск новых подходов, умение обосновать). • Оценка готовности брать ответственность за результат. • Наблюдение при выполнении заданий без пошаговых инструкций. **Аналитическое мышление** **Форма оценки:** • Решение аналитических кейсов (обработка данных, выявление закономерностей). • Тестирование (логико-аналитические тесты, критическое мышление). **Методы:** • Проверка умения структурировать информацию (mind map, логическая схема). • Сравнение аргументации и выводов кандидата с эталонным решением. • Интервью по компетенциям с вопросами на «разбор ситуации по шагам». **Стратегическое видение** **Форма оценки:** • Групповая деловая игра («Разработка стратегии оптимизации контакт-центра»). • Интервью с вопросами на перспективное мышление. **Методы:** • Оценка умения видеть долгосрочные тенденции, предлагать шаги на несколько лет вперед. • Наблюдение за способностью соединять краткосрочные задачи с глобальными целями. • Презентация собственных предложений по развитию. **Чувство ответственности** **Форма оценки:** • Анализ портфолио выполненных проектов или кейсов. • Интервью с вопросами на личную ответственность («Что вы сделали, если команда не справлялась?»). **Методы:** • Ситуационные задания с возможностью выбора: взять ответственность или переложить ее.

<table>
<tr><td></td><td>

- Оценка соблюдения сроков и качества при выполнении тестовых заданий.
- Сбор обратной связи от коллег и руководства (360°).

Этика и моральная выдержанность
Форма оценки:

- Этические дилеммы (кейсовые задания).
- Интервью с вопросами на ценности.

Методы:

- Оценка способности принимать взвешенные решения в условиях давления.
- Наблюдение за реакцией в ситуациях конфликта интересов.
- Психологическое тестирование (оценка уровня морально-нравственной устойчивости).

Оценка проводится комплексно - сочетанием **наблюдения, интервью, кейсов, тестов и деловых игр**, что позволяет выявить уровень развития личностных компетенций у аналитика службы поддержки
</td></tr>
<tr><td>Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии</td><td>коммуникабельность и стрессоустойчивость;
инициативность и самостоятельность;
аналитическое мышление;
стратегическое видение;
чувство ответственности;
этика и моральная выдержанность</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 5. «Критерии оценки»</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table>
<tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr>
<tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr>
<tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr>
<tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr>
<tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table>
<tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr>
<tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr>
<tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr>
<tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr>
<tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 4 из 6 ключевых личностных компетенций:
коммуникабельность и стрессоустойчивость;
инициативность и самостоятельность;
аналитическое мышление;
стратегическое видение;
чувство ответственности;
этика и моральная выдержанность</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td>Долевая градация баллов:<table><tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr><tr><td>6 из 6</td><td>отлично</td></tr><tr><td>4 из 6</td><td>удовлетворительно (допуск к признанию квалификации)</td></tr><tr><td>менее 6</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:
7. Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
8. Практический этап - не менее 70% от общего балла
9. Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены

Результат признания квалификации:<table><tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr><tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr><tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«КОНТРОЛЕР УЗЛА СВЯЗИ»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003);
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Контролер узла связи»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 3112-4-001 Техник службы контроля качества 2413-5-003 Специалист по комплаенс 3349-0-009 Администратор по качеству
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера; **жалоба** - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере;

	канал связи – средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы; **SWOT-анализ** - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов; **GAP-анализ** - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием;

	Гантт (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Контролер узла связи проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	4223-0-002
Название профессии	Контролер узла связи
Вид трудовой деятельности	Обеспечение качества клиентского сервиса путем регулярного контроля ключевых показателей, оценки обработки обращений, соблюдения стандартов, анализа конфликтных ситуаций, развития сотрудников и формализации результатов
Уровень НРК/ОРК	4 уровень ОРК
Трудовая функция 1	**Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	**Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций**
Умения	**1. проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента** **Критерии оценки:** • корректно определяет цель обращения клиента; • выявляет отклонения в действиях специалиста от стандартного алгоритма; • аргументирует необходимость корректировки действий специалиста для достижения цели обращения; • использует чек-листы или шаблоны оценки, утвержденные в контактном центре; • делает вывод о соответствии или несоответствии действий специалиста целям обращения. **2. проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в регламентах, инструкциях и политиках компании;

	• определяет нарушения стандартов или внутренних процедур; • фиксирует несоответствия в системе мониторинга качества; • грамотно аргументирует выявленные нарушения в рамках внутренней и внешней нормативной базы; • при необходимости предлагает меры по устранению нарушений. **3. находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в интерфейсах CRM, справочных систем и баз знаний; • быстро находит релевантную информацию для анализа текстового диалога; • использует точные ключевые слова и фильтры; • сопоставляет найденную информацию с текстом обращения и консультирования; • проверяет актуальность найденных данных.
Знания	**1. специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре** **Критерии оценки:** • знает функционал используемого ПО (например, Nice, Verint, Genesys, Bitrix и пр.); • понимает возможности программ для записи и анализа разговоров; • использует инструменты для выставления оценок, отметок, комментариев; • ориентируется в интерфейсе, фильтрах, отчетах; • умеет использовать ПО для составления отчетности. **2. основной информации о продуктах и услугах предприятия** **Критерии оценки:** • знает характеристики, условия предоставления и назначения основных продуктов/услуг; • оценивает корректность информации, переданной клиенту; • проверяет актуальность данных в ответах специалистов; • использует информацию о продуктах для выявления ошибок или неточностей в переписке; • делает вывод о соответствии ответа требованиям компании. **3. основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает принципы обслуживания, зафиксированные в стандартах (например, доступность, прозрачность, вежливость); • применяет стандарты при оценке текстовой переписки; • оценивает действия специалиста через призму стандартов обслуживания; • выявляет нарушения и оформляет обоснованные замечания; • знает последствия несоблюдения стандартов для оценки качества работы. 4. **основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей** **Критерии оценки:** • знает ключевые статьи Закона «О защите прав потребителей»;

	• понимает права клиента в контексте оказания услуг; • определяет случаи нарушения прав потребителей; • корректно применяет правовые положения при аргументации оценки обращения
Профессиональная задача (навык 2)	**Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций**
Умения	**1. находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в интерфейсах CRM, справочных систем и баз знаний; • быстро находит релевантную информацию для анализа текстового диалога; • использует точные ключевые слова и фильтры; • сопоставляет найденную информацию с текстом обращения и консультирования; • проверяет актуальность найденных данных **2. классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • определяет тип ошибки: содержательная, речевая, грамматическая, процедурная и др; • применяет утвержденную классификацию ошибок; • указывает, к какой категории KPI относится ошибка (например, качество, регламент, клиентский опыт); • аргументирует отнесение ошибки к конкретной категории; • фиксирует ошибки в системе мониторинга или отчете по установленной форме **3. проверять тексты на наличие ошибок, опечаток и неточностей** **Критерии оценки:** • обнаруживает орфографические, пунктуационные и грамматические ошибки. • находит логические и фактические неточности в переписке; • сравнивает предоставленную информацию с базой знаний и регламентами; • выявляет несоответствия тону общения, некорректные формулировки; • формирует корректирующие замечания по итогам проверки текста **4. следить за соблюдением корпоративных стандартов общения с клиентами** **Критерии оценки:** • оценивает соблюдение стандартов приветствия, прощания, оформления ответа; • проверяет стиль и тональность общения: вежливость, уважительность, клиентоориентированность; • выявляет случаи неэтичного или формального общения; • сравнивает действия специалиста с требованиями стандартов; • делает вывод о соответствии/несоответствии общения корпоративным требованиям

Знания	**1. перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятий для оценки сотрудников на индивидуальном уровне** **Критерии оценки:** • знает основные KPI: скорость ответа, качество обработки, удовлетворенность клиента и др; • понимает допустимые отклонения и пороговые значения; • учитывает KPI при анализе обращения; • связывает ошибки или успешные действия специалиста с влиянием на KPI; • применяет знание KPI при оформлении заключения по обращению **2. основной информации о продуктах и услугах предприятия** **Критерии оценки:** • знает характеристики, условия предоставления и назначения основных продуктов/услуг; • оценивает корректность информации, переданной клиенту; • проверяет актуальность данных в ответах специалистов; • использует информацию о продуктах для выявления ошибок или неточностей в переписке; • делает вывод о соответствии ответа требованиям компании. **3. основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает принципы обслуживания, зафиксированные в стандартах (например, доступность, прозрачность, вежливость); • применяет стандарты при оценке текстовой переписки; • оценивает действия специалиста через призму стандартов обслуживания; • выявляет нарушения и оформляет обоснованные замечания; • знает последствия несоблюдения стандартов для оценки качества работы
Профессиональная задача (навык 3)	**Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга**
Умения	**1. находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в интерфейсах CRM, справочных систем и баз знаний; • быстро находит релевантную информацию для анализа текстового диалога; • использует точные ключевые слова и фильтры; • сопоставляет найденную информацию с текстом обращения и консультирования; • проверяет актуальность найденных данных **2. формировать выборки записей обращений клиентов по тематикам/группам/иным критериям** **Критерии оценки:** • корректно задает параметры фильтрации (тематика, услуга, подразделение, период и пр.);

	• использует возможности ПО для пакетного экспорта или маркировки обращений; • формирует выборку по стандартам мониторинга (например, выборка для ежемесячной оценки качества); • обеспечивает полноту и репрезентативность выборки; • учитывает влияние изменений в тактических решениях (например, сменные графики, нагрузка по времени) на структуру выборки. **3. применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре** **Критерии оценки:** • настраивает систему для анализа обращений (выбор критериев оценки, шкал, весов и пр.); • применяет формулы расчета итоговой оценки качества; • пользуется встроенными аналитическими функциями и отчетами; • настраивает шаблоны чек-листов, категорий ошибок, типовых форм обратной связи; • обеспечивает корректность настроек для получения объективных результатов оценки. **4. классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • использует утвержденную классификацию ошибок по типам и критичности; • определяет вид ошибки (содержательная, коммуникативная, процедурная и пр.); • учитывает точку зрения клиента, компании и регулятора при классификации; • отражает выявленные ошибки в системе контроля качества; • аргументирует отнесение к конкретному типу или уровню критичности.
Знания	**1. специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре** **Критерии оценки:** • знает функционал используемого ПО (например, Nice, Verint, Genesys, Bitrix и пр.); • понимает возможности программ для записи и анализа разговоров; • использует инструменты для выставления оценок, отметок, комментариев; • ориентируется в интерфейсе, фильтрах, отчетах; • умеет использовать ПО для составления отчетности **2. классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов** **Критерии оценки:** • знает утвержденные классификаторы и категории ошибок; • понимает различия между критическими и некритическими ошибками;

	• учитывает влияние ошибки на клиента (удовлетворенность, лояльность), предприятие (репутация, риски) и регуляторов (соблюдение законодательства); • применяет классификаторы при формировании оценки; • обеспечивает единообразие оценки в соответствии с методологией **3. основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает принципы обслуживания, зафиксированные в стандартах (например, доступность, прозрачность, вежливость); • применяет стандарты при оценке текстовой переписки; • оценивает действия специалиста через призму стандартов обслуживания; • выявляет нарушения и оформляет обоснованные замечания; • знает последствия несоблюдения стандартов для оценки качества работы
Трудовая функция 2	**Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	**Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)**
Умения	**1. проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента** **Критерии оценки:** • корректно определяет цель обращения клиента; • выявляет отклонения в действиях специалиста от стандартного алгоритма; • аргументирует необходимость корректировки действий специалиста для достижения цели обращения; • использует чек-листы или шаблоны оценки, утвержденные в контактном центре; • делает вывод о соответствии или несоответствии действий специалиста целям обращения **2. проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в регламентах, инструкциях и политиках компании; • определяет нарушения стандартов или внутренних процедур; • фиксирует несоответствия в системе мониторинга качества; • грамотно аргументирует выявленные нарушения в рамках внутренней и внешней нормативной базы; • при необходимости предлагает меры по устранению нарушений **3. классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • определяет тип ошибки: содержательная, речевая, грамматическая, процедурная и др;

	• применяет утвержденную классификацию ошибок; • указывает, к какой категории KPI относится ошибка (например, качество, регламент, клиентский опыт); • аргументирует отнесение ошибки к конкретной категории; • фиксирует ошибки в системе мониторинга или отчете по установленной форме
Знания	**1. перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне** **Критерии оценки:** • знает основные индивидуальные KPI, применяемые на предприятии (например: качество обслуживания, время ответа, среднее время обработки, удовлетворенность клиента, количество обработанных обращений и др.); • понимает смысл и назначение каждого показателя в контексте оценки эффективности работы сотрудника; • знает установленные целевые (нормативные) значения KPI для различных категорий сотрудников; • может сопоставить результаты деятельности специалиста с установленными KPI; • понимает последствия отклонения от целевых значений KPI (для сотрудника и для подразделения); • учитывает показатели KPI при интерпретации результатов мониторинга и выявлении нарушений/успехов в работе; • применяет знание KPI при подготовке аналитических отчетов, обратной связи и рекомендаций по улучшению качества обслуживания **2. основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает принципы обслуживания, зафиксированные в стандартах (например, доступность, прозрачность, вежливость); • применяет стандарты при оценке текстовой переписки; • оценивает действия специалиста через призму стандартов обслуживания; • выявляет нарушения и оформляет обоснованные замечания; • знает последствия несоблюдения стандартов для оценки качества работы **3. основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей** **Критерии оценки:** • знает ключевые статьи Закона «О защите прав потребителей»; • понимает права клиента в контексте оказания услуг; • определяет случаи нарушения прав потребителей; • корректно применяет правовые положения при аргументации оценки обращения **4. специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре** **Критерии оценки:**

	• знает функционал используемого ПО (например, Nice, Verint, Genesys, Bitrix и пр.); • понимает возможности программ для записи и анализа разговоров; • использует инструменты для выставления оценок, отметок, комментариев; • ориентируется в интерфейсе, фильтрах, отчетах; • умеет использовать ПО для составления отчетности
Дополнительная трудовая функция	**Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	**Проведение расчета оценки каждого обращения и работы специалистов, подвергшихся мониторингу, согласно установленным правилам с обоснованием результатов**
Умения	**1. проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента** **Критерии оценки:** • сравнивает фактические действия специалиста с установленными скриптами, регламентами, чек-листами; • соотносит действия специалиста с целью обращения клиента; • устанавливает, достигнута ли цель обращения; • сопоставляет действия специалиста с индивидуальными KPI (например, полнота консультации, скорость обработки, уровень удовлетворенности клиента); • формулирует обоснованные выводы о соответствии или несоответствии. **2. проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в регламентах, инструкциях и политиках компании; • определяет нарушения стандартов или внутренних процедур; • фиксирует несоответствия в системе мониторинга качества; • грамотно аргументирует выявленные нарушения в рамках внутренней и внешней нормативной базы; • при необходимости предлагает меры по устранению нарушений **3. применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения** **Критерии оценки:** • знает структуру чек-листа и весовые коэффициенты критериев; • применяет утвержденные формулы расчета оценки обращения; • корректно рассчитывает итоговую балльную или процентную оценку; • учитывает количество ошибок, их критичность и влияние на общую оценку; • обеспечивает объективность и воспроизводимость результатов расчета **4. вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста** **Критерии оценки:**

	• суммирует/усредняет оценки по всем проанализированным обращениям конкретного специалиста; • использует автоматизированные средства или таблицы с формулами для расчета; • учитывает долю обращений с критическими ошибками; • формирует итоговую оценку специалиста по установленной шкале; • документирует результаты в установленной форме (например, отчет, карта мониторинга, система оценки качества)
Знания	**1. основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий** **Критерии оценки:** • знает принципы обслуживания, зафиксированные в стандартах (например, доступность, прозрачность, вежливость); • применяет стандарты при оценке текстовой переписки; • оценивает действия специалиста через призму стандартов обслуживания; • выявляет нарушения и оформляет обоснованные замечания; • знает последствия несоблюдения стандартов для оценки качества работы **2. методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию** **Критерии оценки:** • знает методологию оценки качества (чек-листы, шкалы, весовые коэффициенты); • умеет определять категории ошибок и критерии оценивания; • различает критические и некритические ошибки; • понимает логику формирования итоговой оценки обращения; • применяет установленные правила при ежедневной и периодической оценке. **3. основных требований для оцифровки результатов мониторинга** **Критерии оценки:** • знает форматы и способы представления результатов в цифровом виде (таблицы, формы в CRM/BI-системах); • обеспечивает точность переноса результатов оценки в цифровую систему; • соблюдает требования к верификации и подтверждению данных; • учитывает требования к конфиденциальности и защите персональных данных; • знает, как использовать цифровые данные для формирования отчетов и анализа динамики качества.
Профессиональная задача (навык 2)	**Подготовка отчетов по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии**
Умения	**1. вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии** **Критерии оценки:** • оформляет отчеты в соответствии с корпоративными шаблонами и формами;

	• вносит данные в установленные формы (электронные таблицы, базы данных, внутренние системы; • соблюдает сроки подготовки и предоставления отчетности; • учитывает требования к конфиденциальности и хранению документации. **2. формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга** **Критерии оценки:** • выделяет ключевые проблемные зоны и сильные стороны специалистов; • связывает выявленные нарушения с конкретными показателями качества; • разрабатывает практические рекомендации для повышения качества; • сравнивает и учитывает цели мониторинга и специфику работы специалиста/группы при формулировке выводов. **3. создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов** **Критерии оценки:** • собирает и группирует данные мониторинга по каждому специалисту и группе; • представляет результаты в виде таблиц, диаграмм, графиков по требованию; • разделяет индивидуальные и групповые оценки, сравнивает с KPI и целевыми метриками; • описывает выявленные отклонения, примеры ошибок, рекомендации; • формирует структуру отчета и обеспечивает его пригодность для управленческих решений.
Знания	**1. стандартов организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга** **Критерии оценки:** • знает внутренние стандарты и регламенты по составлению отчетов (структура, содержание, формат); • знает, как применять правила и шаблоны, утвержденные на предприятии; • учитывает периодичность, состав целевой аудитории и формат предоставления отчета; • понимает требования к визуализации и аналитике данных в отчете. **2. предъявляемых требований к обработке результатов мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии** **Критерии оценки:** • знает алгоритм обработки и анализа результатов мониторинга; • понимает, какие данные включаются в отчет, а какие – агрегированию или исключению; • понимает и учитывает весовые коэффициенты, классификацию ошибок и приоритетные зоны контроля; • соблюдает требования к точности, объективности и достоверности информации; • применяет стандартизированные подходы к интерпретации данных.

	3. нормативной документации по оформлению отчетов по результатам мониторинга **Критерии оценки:** • знает правила оформления официальных и внутренних документов (включая нумерацию, подписи, визирование и пр.); • соблюдает требования к реквизитам, стилю изложения и формулировке выводов; • ориентируется в применимых локальных нормативных актах (приказах, инструкциях и др.).
Профессиональная задача (навык 3)	**Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям**
Умения	**1. проводить различные сессии для предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистов** **Критерии оценки:** • структурирует письменную обратную связь; • использует профессиональную лексику и корректные формулировки; • адаптирует стиль и уровень детализации под получателя (специалист или руководитель); • обосновывает выводы данными мониторинга; • владеет различными форматами обратной связи (отчет, заключение, аналитическая записка); • соблюдает этические принципы в формулировках (конструктивность, нейтральность). **2. оформлять необходимую документацию с использованием форм и методов деловой переписки** **Критерии оценки:** • соблюдает правила делового стиля и норматива делопроизводства; • применяет типовые шаблоны документов корректно и по назначению; • формулирует текст грамотно, без стилистических и логических ошибок; • соблюдает структуру документа (вступление, основная часть, выводы/предложения); • использует актуальные форматы оформления, принятые в организации; • применяет деловую переписку в электронной форме (e-mail, СЭД). **3. формулировать конкретные рекомендации для улучшения работы специалистов, основанных на выявленных проблемах** **Критерии оценки:** • определяет ключевые проблемные зоны на основе результатов мониторинга; • предлагает рекомендации, соотносящиеся с выявленными отклонениями; • описывает рекомендации в измеримой форме (SMART-подход); • обосновывает рекомендации ссылками на стандарты/регламенты; • предлагает меры по долгосрочному улучшению, а не только по устранению симптомов
Знания	**1. специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре**

	Критерии оценки: • знает наименование и назначение используемого ПО (например, NICE, Verint, Salesforce и т.д.); • знает порядок входа, выгрузки данных и работы с панелью мониторинга; • знает функции записи, прослушивания, аннотирования диалогов; • знает, как формировать отчеты и фильтровать данные по специалистам; • знает алгоритм выставления оценки по шкале качества **2. перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне** **Критерии оценки:** • знает перечень ключевых KPI, используемых в организации; • знает целевые и допустимые значения показателей (например, AHT, FCR, CSI и др.); • знает формулы расчета KPI, понимает взаимосвязь между KPI и качеством обслуживания; • интерпретирует отклонения KPI и их причины; • знает, какие KPI применимы к разным должностям и направлениям **3. основных положений методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов** **Критерии оценки:** • знает содержание ключевых стандартов (например, ГОСТ Р 53893-2010, ISO 9001); • знает основные положения методических рекомендаций по контролю качества; • понимает принципы оценки качества: объективность, системность, непрерывность; • знает требования к процедуре мониторинга и фиксации нарушений; • понимает разницу между международными, национальными и корпоративными стандартами
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	Допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 1	**Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 3)	**Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга**

Умения	**1. находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в интерфейсах CRM, справочных систем и баз знаний; • быстро находит релевантную информацию для анализа текстового диалога; • использует точные ключевые слова и фильтры; • сопоставляет найденную информацию с текстом обращения и консультирования; • проверяет актуальность найденных данных **2. формировать выборки записей обращений клиентов по тематикам/группам/иным критериям** **Критерии оценки:** • корректно задает параметры фильтрации (тематика, услуга, подразделение, период и пр.); • использует возможности ПО для пакетного экспорта или маркировки обращений; • формирует выборку по стандартам мониторинга (например, выборка для ежемесячной оценки качества); • обеспечивает полноту и репрезентативность выборки; • учитывает влияние изменений в тактических решениях (например, сменные графики, нагрузка по времени) на структуру выборки. **3. применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре** **Критерии оценки:** • настраивает систему для анализа обращений (выбор критериев оценки, шкал, весов и пр.); • применяет формулы расчета итоговой оценки качества; • пользуется встроенными аналитическими функциями и отчетами; • настраивает шаблоны чек-листов, категорий ошибок, типовых форм обратной связи; • обеспечивает корректность настроек для получения объективных результатов оценки. **4. классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • использует утвержденную классификацию ошибок по типам и критичности; • определяет вид ошибки (содержательная, коммуникативная, процедурная и пр.); • учитывает точку зрения клиента, компании и регулятора при классификации; • отражает выявленные ошибки в системе контроля качества; • аргументирует отнесение к конкретному типу или уровню критичности.
Знания	**1. специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре** **Критерии оценки:**

	• знает функционал используемого ПО (например, Nice, Verint, Genesys, Bitrix и пр.); • понимает возможности программ для записи и анализа разговоров; • использует инструменты для выставления оценок, отметок, комментариев; • ориентируется в интерфейсе, фильтрах, отчетах; • умеет использовать ПО для составления отчетности **2. классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов** **Критерии оценки:** • знает утвержденные классификаторы и категории ошибок; • понимает различия между критическими и некритическими ошибками; • учитывает влияние ошибки на клиента (удовлетворенность, лояльность), предприятие (репутация, риски) и регуляторов (соблюдение законодательства); • применяет классификаторы при формировании оценки; • обеспечивает единообразие оценки в соответствии с методологией **3. основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает принципы обслуживания, зафиксированные в стандартах (например, доступность, прозрачность, вежливость); • применяет стандарты при оценке текстовой переписки; • оценивает действия специалиста через призму стандартов обслуживания; • выявляет нарушения и оформляет обоснованные замечания; • знает последствия несоблюдения стандартов для оценки качества работы
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	Допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа

Трудовая функция 2	**Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	**Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)**
Умения	**1. проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента** **Критерии оценки:** • корректно определяет цель обращения клиента; • выявляет отклонения в действиях специалиста от стандартного алгоритма; • аргументирует необходимость корректировки действий специалиста для достижения цели обращения; • использует чек-листы или шаблоны оценки, утвержденные в контактном центре; • делает вывод о соответствии или несоответствии действий специалиста целям обращения **2. проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в регламентах, инструкциях и политиках компании; • определяет нарушения стандартов или внутренних процедур; • фиксирует несоответствия в системе мониторинга качества; • грамотно аргументирует выявленные нарушения в рамках внутренней и внешней нормативной базы; • при необходимости предлагает меры по устранению нарушений **3. классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов** **Критерии оценки:** • определяет тип ошибки: содержательная, речевая, грамматическая, процедурная и др; • применяет утвержденную классификацию ошибок; • указывает, к какой категории KPI относится ошибка (например, качество, регламент, клиентский опыт); • аргументирует отнесение ошибки к конкретной категории; • фиксирует ошибки в системе мониторинга или отчете по установленной форме
Знания	**1. перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне** **Критерии оценки:** • знает основные индивидуальные KPI, применяемые на предприятии (например: качество обслуживания, время ответа, среднее время обработки, удовлетворенность клиента, количество обработанных обращений и др.); • понимает смысл и назначение каждого показателя в контексте оценки эффективности работы сотрудника;

	• знает установленные целевые (нормативные) значения KPI для различных категорий сотрудников; • может сопоставить результаты деятельности специалиста с установленными KPI; • понимает последствия отклонения от целевых значений KPI (для сотрудника и для подразделения); • учитывает показатели KPI при интерпретации результатов мониторинга и выявлении нарушений/успехов в работе; • применяет знание KPI при подготовке аналитических отчетов, обратной связи и рекомендаций по улучшению качества обслуживания **2. основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами** **Критерии оценки:** • знает принципы обслуживания, зафиксированные в стандартах (например, доступность, прозрачность, вежливость); • применяет стандарты при оценке текстовой переписки; • оценивает действия специалиста через призму стандартов обслуживания; • выявляет нарушения и оформляет обоснованные замечания; • знает последствия несоблюдения стандартов для оценки качества работы **3. основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей** **Критерии оценки:** • знает ключевые статьи Закона «О защите прав потребителей»; • понимает права клиента в контексте оказания услуг; • определяет случаи нарушения прав потребителей; • корректно применяет правовые положения при аргументации оценки обращения **4. специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре** **Критерии оценки:** • знает функционал используемого ПО (например, Nice, Verint, Genesys, Bitrix и пр.); • понимает возможности программ для записи и анализа разговоров; • использует инструменты для выставления оценок, отметок, комментариев; • ориентируется в интерфейсе, фильтрах, отчетах; • умеет использовать ПО для составления отчетности
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания	Допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере

информального образования	дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция	**Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	**Проведение расчета оценки каждого обращения и работы специалистов, подвергшихся мониторингу, согласно установленным правилам с обоснованием результатов**
Умения	**1. проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента** **Критерии оценки:** • сравнивает фактические действия специалиста с установленными скриптами, регламентами, чек-листами; • соотносит действия специалиста с целью обращения клиента; • устанавливает, достигнута ли цель обращения; • сопоставляет действия специалиста с индивидуальными KPI (например, полнота консультации, скорость обработки, уровень удовлетворенности клиента); • формулирует обоснованные выводы о соответствии или несоответствии. **2. проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов** **Критерии оценки:** • уверенно ориентируется в регламентах, инструкциях и политиках компании; • определяет нарушения стандартов или внутренних процедур; • фиксирует несоответствия в системе мониторинга качества; • грамотно аргументирует выявленные нарушения в рамках внутренней и внешней нормативной базы; • при необходимости предлагает меры по устранению нарушений **3. применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения** **Критерии оценки:** • знает структуру чек-листа и весовые коэффициенты критериев; • применяет утвержденные формулы расчета оценки обращения; • корректно рассчитывает итоговую балльную или процентную оценку; • учитывает количество ошибок, их критичность и влияние на общую оценку; • обеспечивает объективность и воспроизводимость результатов расчета

	4. вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста **Критерии оценки:** • суммирует/усредняет оценки по всем проанализированным обращениям конкретного специалиста; • использует автоматизированные средства или таблицы с формулами для расчета; • учитывает долю обращений с критическими ошибками; • формирует итоговую оценку специалиста по установленной шкале; • документирует результаты в установленной форме (например, отчет, карта мониторинга, система оценки качества)
Знания	**1. основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий** **Критерии оценки:** • знает принципы обслуживания, зафиксированные в стандартах (например, доступность, прозрачность, вежливость); • применяет стандарты при оценке текстовой переписки; • оценивает действия специалиста через призму стандартов обслуживания; • выявляет нарушения и оформляет обоснованные замечания; • знает последствия несоблюдения стандартов для оценки качества работы **2. методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию** **Критерии оценки:** • знает методологию оценки качества (чек-листы, шкалы, весовые коэффициенты); • умеет определять категории ошибок и критерии оценивания; • различает критические и некритические ошибки; • понимает логику формирования итоговой оценки обращения; • применяет установленные правила при ежедневной и периодической оценке. **3. основных требований для оцифровки результатов мониторинга** **Критерии оценки:** • знает форматы и способы представления результатов в цифровом виде (таблицы, формы в CRM/BI-системах); • обеспечивает точность переноса результатов оценки в цифровую систему; • соблюдает требования к верификации и подтверждению данных; • учитывает требования к конфиденциальности и защите персональных данных; • знает, как использовать цифровые данные для формирования отчетов и анализа динамики качества.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации

неформального образования	
Условия признания информального образования	Допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция	**Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 3)	**Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям**
Умения	**1. проводить различные сессии для предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистов** **Критерии оценки:** • структурирует письменную обратную связь; • использует профессиональную лексику и корректные формулировки; • адаптирует стиль и уровень детализации под получателя (специалист или руководитель); • обосновывает выводы данными мониторинга; • владеет различными форматами обратной связи (отчет, заключение, аналитическая записка); • соблюдает этические принципы в формулировках (конструктивность, нейтральность). **2. оформлять необходимую документацию с использованием форм и методов деловой переписки** **Критерии оценки:** • соблюдает правила делового стиля и норматива делопроизводства; • применяет типовые шаблоны документов корректно и по назначению; • формулирует текст грамотно, без стилистических и логических ошибок; • соблюдает структуру документа (вступление, основная часть, выводы/предложения); • использует актуальные форматы оформления, принятые в организации; • применяет деловую переписку в электронной форме (e-mail, СЭД). **3. формулировать конкретные рекомендации для улучшения работы специалистов, основанных на выявленных проблемах** **Критерии оценки:** • определяет ключевые проблемные зоны на основе результатов мониторинга; • предлагает рекомендации, соотносящиеся с выявленными отклонениями;

	• описывает рекомендации в измеримой форме (SMART-подход); • обосновывает рекомендации ссылками на стандарты/регламенты; • предлагает меры по долгосрочному улучшению, а не только по устранению симптомов
Знания	**1. специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре** **Критерии оценки:** • знает наименование и назначение используемого ПО (например, NICE, Verint, Salesforce и т.д.); • знает порядок входа, выгрузки данных и работы с панелью мониторинга; • знает функции записи, прослушивания, аннотирования диалогов; • знает, как формировать отчеты и фильтровать данные по специалистам; • знает алгоритм выставления оценки по шкале качества **2. перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне** **Критерии оценки:** • знает перечень ключевых KPI, используемых в организации; • знает целевые и допустимые значения показателей (например, AHT, FCR, CSI и др.); • знает формулы расчета KPI, понимает взаимосвязь между KPI и качеством обслуживания; • интерпретирует отклонения KPI и их причины; • знает, какие KPI применимы к разным должностям и направлениям **3. основных положений методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов** **Критерии оценки:** • знает содержание ключевых стандартов (например, ГОСТ Р 53893-2010, ISO 9001); • знает основные положения методических рекомендаций по контролю качества; • понимает принципы оценки качества: объективность, системность, непрерывность; • знает требования к процедуре мониторинга и фиксации нарушений; • понимает разницу между международными, национальными и корпоративными стандартами
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации
Условия признания информального образования	Допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года

Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Контролер узла связи**
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 19. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 20. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации;

<table>
<tr><td></td><td>21. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;
22. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор;
23. Использовать блокировку типа В;
24. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>с выбором нескольких правильных ответов

<u>Задание № 2.</u>
К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте?
Выберите ВСЕ верные варианты ответов:
22. NCE;
23. EU-CE;
24. BU-CE;
25. FCR;
26. C –CE;
27. L-CE;
28. UTZ.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление последовательности

<u>Задание № 3.</u>
Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи.
Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.
1) Установить сроки промежуточного контроля.
2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо.
3) Установить контакт.
4) Поставить задачу и цель.
5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>А. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>В. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
<tr><td>3. SL</td><td>С. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	4. AHT	D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)
	5. ACW	E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.
	6. Advisor Satisfaction	F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой
	7. NPS	G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 1.** Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов, **профессиональная задача:** Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга **Трудовая функция 2.** Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов, **профессиональная задача:** Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок) **Дополнительная трудовая функция.** Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов, **профессиональные задачи:** Проведение расчета оценки каждого обращения и работы специалистов, подвергшихся мониторингу, согласно установленным правилам с обоснованием результатов; Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям	
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).	
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 19. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 20. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации;	

	21. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта; 22. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 23. Использовать блокировку типа B; 24. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 22. NCE; **23. EU-CE;** **24. BU-CE;** 25. FCR; 26. C –CE; **27. L-CE;** **28.** UTZ.
Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Контролер узла связи**
Описание форм и методов проведения практического этапа	1. **Моделирование профессиональных ситуаций (кейсов):** ✓ Решение кейсов на основе реальных обращений клиентов. ✓ Анализ диалогов (аудио/текст), выявление ошибок, составление отчетов. 2. **Работа на специализированном программном обеспечении:** ✓ Демонстрация работы в системах контроля качества (например, Verint, NICE, QMS и др.). ✓ Проведение мониторинга обращений, создание выборок, расчет оценок. 3. **Подготовка отчетной документации:** ✓ Формализация результатов мониторинга. ✓ Составление отчетов по установленным шаблонам. 4. **Письменные задания и обратная связь:** ✓ Составление письменной обратной связи специалистам и руководителям. ✓ Формулировка рекомендаций по улучшению клиентского обслуживания. 5. **Устная защита:** ✓ Презентация результатов выполненных практических заданий. ✓ Ответы на уточняющие вопросы, обоснование оценок и выводов
Перечень практических работ	10. **Прослушивание и анализ диалогов по голосовому каналу:** a. Определение соответствия действий специалиста стандартам обслуживания. b. Выявление ошибок и несоответствий. 11. **Анализ текстовой переписки с клиентами:**

<table>
<tr><td></td><td>a. Проверка переписки на наличие ошибок, соблюдение стандартов общения.
b. Классификация выявленных нарушений.
12. Формирование выборок обращений:
a. Составление выборки по заданным критериям (тематика, канал, период и пр.).
b. Работа с классификатором ошибок.
13. Оценка качества обработки обращений:
a. Вычисление индивидуальных оценок специалистов.
b. Применение правил расчета оценки.
14. Подготовка отчетов и рекомендаций:
a. Составление отчета по каждому специалисту/группе.
b. Формулирование выводов и предложений по улучшению работы.
15. Составление письменной обратной связи:
a. Написание заключения по результатам мониторинга.
b. Рекомендации специалисту и руководителю.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>Мониторинг и анализ обращений:
• проводить сравнение действий специалиста с требованиями стандартов;
• оценивать соответствие действиям, регламентам и законодательству;
• выявлять и классифицировать ошибки специалистов;
• проверять диалоги на полноту, достоверность и корректность информации.
Работа с программным обеспечением:
• осуществлять поиск и выборку обращений по различным критериям;
• применять настройки и фильтры в системе контроля качества;
• вычислять оценки качества по заданной формуле.
Отчетность и обратная связь:
• составлять отчеты по шаблону и стандартам предприятия;
• формулировать рекомендации на основе выявленных проблем;
• подготавливать и оформлять письменную обратную связь.
Документационное сопровождение:
• вести документацию в соответствии с требованиями;
• использовать формы деловой переписки;
• грамотно оформлять результаты мониторинга.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Прослушивание и анализ диалогов по голосовому каналу»

Цель работы: оценить навыки анализа обращения клиентов по голосовому каналу связи, определять соответствие действий специалиста установленным стандартам обслуживания и выявлять ошибки и несоответствия.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание этапа</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время выполнения</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	1	Ознакомление с заданием и стандартами обслуживания	- Методические материалы - Локальные нормативные акты - Стандарты обслуживания - Классификатор ошибок	Устный опрос/тест по стандартам и классификатору	15 мин
	2	Получение аудиозаписи обращения и исходных данных	- Аудиофайл диалога - Карточка клиента (если предоставляется) - Сценарий/регламент обработки	Подтверждение получения всех необходимых материалов	5 мин
	3	Прослушивание диалога	- Аудиофайл обращения - Наушники	Отметка о завершении прослушивания	10 мин
	4	Анализ действий специалиста: выявление цели клиента, определение этапов обслуживания, сравнение с регламентом	- Форма анализа обращения (шаблон) - Стандарты качества - Классификатор ошибок	Заполненная форма анализаУказание соблюденных/нарушенных этапов	20 мин
	5	Выявление и классификация ошибок	- Классификатор ошибок - Методические материалы	Указание типа ошибки, уровня критичности, ссылки на норматив	15 мин
	6	Формулировка выводов и рекомендаций	- Шаблон вывода - Методические рекомендации	Четкие, структурированные рекомендации и выводы	10 мин
	7	Самопроверка и подача работы на оценку	- Чек-лист самопроверки	Полнота оформления, логичность выводов	5 мин
	Общее время выполнения практической работы: 1 час 20 минут				

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 1. Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов, профессиональная задача: Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга**
Описание форм и методов проведения практического этапа	10. Работа с реальными или учебными системами (CRM, QMS, базы знаний): - выполнение заданий в программной среде, приближенной к производственной; - использование фильтров, экспортов, классификаторов. 11. Моделирование кейсов: - предоставление типовых сценариев, где нужно определить цель обращения, извлечь записи, провести анализ, классифицировать ошибки. 12. Индивидуальные задания: - каждому обучающемуся выдается индивидуальное обращение (или группа обращений) с задачей провести выборку и анализ. 13. Письменные задания и отчеты: - оформление отчета по результатам работы: какие обращения выбраны, какие ошибки выявлены, каким образом использовались фильтры и классификаторы. 14. Тестирование/опрос: - по теоретическим знаниям: классификаторы ошибок, стандарты обслуживания, функциональность ПО.
Перечень практических работ	1. Поиск релевантной информации в CRM и базе знаний. 2. Формирование выборки обращений по заданным критериям. 3. Настройка программы контроля качества для мониторинга. 4. Классификация ошибок в обращениях. 5. Работа с классификатором ошибок. 6. Анализ соблюдения стандартов обслуживания.
Список умений для выполнения	• Ориентироваться в интерфейсах CRM, QMS, баз знаний. • Использовать ключевые слова и логические операторы. • Анализировать обращения с точки зрения цели клиента. • Формировать репрезентативную выборку обращений.

<table>
<tr><td>практических работ</td><td>

Настраивать параметры оценки в ПО.
Использовать аналитические и отчетные функции в ПО.
Применять классификаторы ошибок.
Интерпретировать требования стандартов обслуживания

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Поиск релевантной информации в CRM и базе знаний»

Цель работы: оценить навык ориентироваться в интерфейсах CRM-систем, систем контроля качества (QMS) и баз знаний, используя встроенные инструменты поиска, фильтрации и анализа информации для мониторинга клиентских обращений

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результата</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Ознакомление с интерфейсами CRM, QMS и баз знаний</td><td>- Учебные аккаунты систем (например, Bitrix24, Verint, Genesys, HelpDesk, внутренние базы знаний)
- Методические материалы по навигации</td><td>Устный опрос / мини-тест на знание интерфейса</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Поиск карточки клиента в CRM по заданным параметрам</td><td>- CRM-система
- Сценарий задания (ФИО, номер обращения, дата и пр.)</td><td>Карточка клиента найдена, вся информация отображена корректно</td><td>10</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Навигация по истории обращений и активности клиента</td><td>- CRM-система с историей переписки / звонков</td><td>Оценка полноты и корректности найденной информации</td><td>10</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Поиск статей и инструкций в базе знаний</td><td>- Система базы знаний
- Ключевые слова и фильтры</td><td>Найдено не менее 2 релевантных статьи/инструкции, проверена актуальность</td><td>10</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Открытие обращения в QMS и просмотр чек-листа</td><td>- QMS-система (или эмулятор/тренажер)
- Пример оценки качества</td><td>Корректный доступ к чек-листу, умение интерпретировать данные</td><td>10</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>6</td><td>Использование фильтров и сортировок в QMS</td><td>- Панель фильтрации
- Настройка критериев отбора (дата, канал, специалист и др.)</td><td>Построен фильтр по заданным критериям, подтверждена корректность выборки</td><td>10</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Самостоятельное выполнение задания: найти одно обращение, оценить его и найти связанные инструкции</td><td>- Все три системы (CRM, QMS, база знаний)
- Задание на самостоятельную работу</td><td>Проверка точности поиска, логики действий, правильности навигации</td><td>15</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Самооценка и оформление мини-отчета по проделанной работе</td><td>- Шаблон отчета / чек-лист</td><td>Отчет содержит этапы работы, используемые инструменты, сложности и выводы</td><td>5</td></tr>
</table>
Общее время: 80 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
персональный компьютер или ноутбук;
наушники с микрофоном;
программное обеспечение CRM (QMS);
средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
документы и регламенты (нормативная база);
база знаний (в виде внутренней справочной системы, wiki, HelpDesk или веб-портала);
офисные программы (например, MS Word, Excel, Google Docs/Sheets).
Техника безопасности:
соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 2. Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов, профессиональная задача: Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>1. Практические кейсы / моделирование ситуаций:
- работа с аудио- и текстовыми записями обращений;
- оценка по чек-листу, выявление ошибок, аргументация выводов.
2. Работа в специализированных программных продуктах (QMS):
- использование систем мониторинга качества (например, NICE, Verint, Bitrix, Genesys) для выставления оценок, комментирования и фиксации ошибок.
3. Анализ регламентов и нормативных документов:
- сопоставление действий специалистов с локальными инструкциями, стандартами, законодательством.
4. Работа в мини-группах:
- совместная оценка обращений и сравнение результатов;
- обсуждение спорных случаев.
5. Письменные аналитические отчеты:
- подготовка индивидуальных отчетов по результатам оценки и классификации ошибок.
6. Тестирование/опрос:
- по теоретическим знаниям: классификаторы ошибок, стандарты обслуживания, функциональность ПО.</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>8. Определение цели обращения клиента и оценка соответствия действий специалиста.
9. Проверка соблюдения локальных нормативных актов и регламентов.
10. Классификация ошибок при обработке обращений.
11. Оценка соответствия действий национальным стандартам и законодательству.
12. Анализ выполнения KPI по результатам оценки обращения.
13. Работа с программой контроля качества.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>• определять цель обращения клиента;
• сравнивать действия специалиста с алгоритмом обслуживания;
• оценивать соответствие действий регламентам и стандартам;
• классифицировать ошибки;
• выставлять оценку по чек-листу;
• использовать QMS-систему для оценки;
• аргументировать выводы;
• применять знания KPI при оценке;
• интерпретировать стандарты обслуживания</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Определение цели обращения клиента и оценка соответствия действий специалиста»

Цель работы: оценить навык точности определения цели обращения клиента, анализировать действия специалиста контактного центра и оценивать их соответствие установленным стандартам и алгоритмам обслуживания с использованием чек-листов

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	1	Ознакомление с заданием и вводной информацией	Методическое пособие, инструкция, сценарий обращения	Ответы на вопросы преподавателя, понимание цели задания	5
	2	Прослушивание/чтение клиентского обращения (аудио или текст)	Аудиофайл или скрипт переписки, наушники	Подтверждение понимания обращения (устный/письменный ответ)	10
	3	Формулировка цели обращения клиента	Рабочий лист, бланк задания	Цель сформулирована корректно, кратко и по сути	5
	4	Анализ действий специалиста	Сценарий диалога, чек-лист/алгоритм обслуживания	Указаны шаги, выполненные и пропущенные специалистом	10
	5	Сравнение действий специалиста с алгоритмом/стандартом	Алгоритм обработки обращений, регламент	Выявлены отклонения от требований, зафиксированы аргументы	10
	6	Оценка по чек-листу	Стандартная форма оценки качества (чек-лист)	Чек-лист заполнен верно, учтены все критерии	10
	7	Формулировка вывода: соответствует ли поведение специалиста цели обращения	Рабочий лист, справочные материалы	Обоснованный вывод с аргументами	5
	8	Подготовка и сдача мини-отчета по работе	Форма отчета (электронная/бумажная), шаблон	Отчет полон, логичен, структурирован, не содержит ошибок	10
	Общее время: 65 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение CRM (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база); • база знаний (в виде внутренней справочной системы, wiki, HelpDesk или веб-портала);				

	• офисные программы (например, MS Word, Excel, Google Docs/Sheets). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Дополнительная трудовая функция Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов, профессиональная задача: Проведение расчета оценки каждого обращения и работы специалистов, подвергшихся мониторингу, согласно установленным правилам с обоснованием результатов**
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы:** • индивидуальная работа с кейсом (обращением клиента); • моделирование ситуаций; • работа с таблицами и расчетными шаблонами. • использование программного обеспечения (QMS, Excel, CRM) • мини-групповое обсуждение **Методы**: • аналитический (сравнение действий с нормативами); • экспертный (выставление оценки); • расчетный (формулы, баллы, весовые коэффициенты); • цифровой (работа в ПО); • репродуктивный (выполнение по шаблону); • частично-поисковый (формулирование обоснования оценки)
Перечень практических работ	8. Анализ обращения клиента и заполнение чек-листа оценки качества. 9. Расчет итоговой оценки обращения по установленной формуле. 10. Определение совокупной оценки качества работы специалиста на основе нескольких обращений. 11. Идентификация нарушений стандартов обслуживания и нормативных требований. 12. Оформление результатов оценки в установленной форме (таблица, отчет, карта мониторинга). 13. Оцифровка результатов мониторинга и внесение данных в систему. 14. Подготовка аналитической справки по результатам оценки.
Список умений для выполнения практических работ	• проводить сопоставление действий специалиста с целью обращения и стандартами обслуживания; • пользоваться чек-листами, скриптами и регламентами для оценки обращений; • определять соответствие действий специалиста нормативным требованиям; • применять формулы расчета итоговой оценки по чек-листу; • выполнять расчет совокупной оценки по группе обращений одного специалиста;

<table>
<tr><td></td><td>

использовать автоматизированные средства (Excel, QMS, CRM) для расчетов и документирования;
классифицировать ошибки по типам и критичности;
документировать результаты оценки в установленной форме (таблица, карта, отчет);
обеспечивать корректность, объективность и воспроизводимость расчетов;
соблюдать требования по конфиденциальности и защите данных при работе с оценками

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: «Анализ обращения клиента и заполнение чек-листа оценки качества»

Цель работы: оценить навык анализа обращения клиентов, определять корректность и полноту действий специалиста, выявлять отклонения от стандартов обслуживания и заполнять чек-лист оценки качества согласно установленной методологии.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Ознакомление с заданием, критерием оценки и структурой чек-листа</td><td>Методические указания, инструкция по заполнению чек-листа, образец</td><td>Устный/письменный опрос по инструкции, проверка понимания критериев</td><td>5</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Прослушивание/чтение обращения клиента</td><td>Аудиофайл или текст обращения (голосовой/чат/email), наушники</td><td>Подтверждение восприятия сути обращения (вопросы преподавателя)</td><td>5</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Определение цели обращения клиента</td><td>Рабочий лист, форма чек-листа</td><td>Формулировка цели обращения в чек-листе, правильность и логичность</td><td>5</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Сопоставление действий специалиста с алгоритмом /стандартами</td><td>Скрипты, регламенты, инструкции по обслуживанию</td><td>Отмечены верные/ошибочные действия в соответствии со стандартами</td><td>10</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Идентификация и классификация ошибок</td><td>Классификатор ошибок, чек-лист</td><td>Ошибки правильно определены, указана критичность</td><td>10</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Выставление балльной оценки</td><td>Утвержденный шаблон чек-листа</td><td>Баллы выставлены</td><td>10</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>по каждому критерию чек-листа</td><td></td><td>объективно и по методике, есть пояснения</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>Расчет итоговой оценки обращения</td><td>Калькулятор, Excel, формулы оценки</td><td>Итоговая оценка посчитана правильно, учтены весовые коэффициенты</td><td>5</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Формулирование краткого заключения по качеству обработки обращения</td><td>Форма отчета или чек-листа</td><td>Заключение логично, аргументировано, оформлено корректно</td><td>5</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Сдача заполненного чек-листа и индивидуального отчета</td><td>Бумажная/электронная форма чек-листа и отчета</td><td>Полнота и правильность заполнения, соблюдение структуры</td><td>5</td></tr>
</table>
Общее время: 60 минут.
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
персональный компьютер или ноутбук;
наушники с микрофоном;
программное обеспечение CRM (QMS);
средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
документы и регламенты (нормативная база);
база знаний (в виде внутренней справочной системы, wiki, HelpDesk или веб-портала);
офисные программы (например, MS Word, Excel, Google Docs/Sheets).
Техника безопасности:
соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Дополнительная трудовая функция: Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов, профессиональная задача: Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения</td><td>Формы:
индивидуальная работа с текстами результатов мониторинга;
парная и групповая работа по анализу обратной связи;
имитация ситуаций деловой переписки;</td></tr>
</table>

практического этапа	• ролевая отработка: сотрудник - контролер – руководитель; • самостоятельное составление письменной обратной связи (в разных форматах: email, аналитическая записка, отчет и т.д.). **Методы:** • кейс-анализ (анализ конкретных кейсов нарушений и обратной связи); • метод проектов (подготовка пакета документации по результатам мониторинга); • моделирование профессиональной ситуации; • практическое задание с самопроверкой/взаимопроверкой; • консультационный метод (обсуждение с преподавателем вариантов формулировок и рекомендаций)
Глава 4. «Оценка личностных компетенций»	
Признание профессиональной квалификации	**Контролер узла связи**
Описание форм и методов оценки личностных компетенций	Стрессоустойчивость **Форма оценки:** • Индивидуальное интервью. **Методы:** • Ситуационное интервью (стресс-кейсы) • Тестирование на уровень эмоциональной устойчивости (например, методики Холмса и Рея, тест Люшера). 2. Оперативность реагирования **Форма оценки:** • Практическое задание. **Методы:** • Ассессмент-центр (задание «экстренное решение»). • Оценка поведения при моделировании инцидентов. **Внимание к деталям** **Форма оценки:** • Тестирование, кейс-анализ. **Методы:** • Тест на внимательность. • Анализ обращений/чек-листов на наличие ошибок. Умение работать в команде **Форма оценки:** • Групповое упражнение. **Методы:** • Деловая игра / командный кейс. • Наблюдение за взаимодействием в группе Коммуникабельность **Форма оценки:** • Ролевая игра, интервью. **Методы:** • Интервью по компетенциям.

<table>
<tr><td></td><td>
Ролевая игра (обратная связь специалисту).
Самопрезентация.
Настойчивость
Форма оценки:
Биографическое интервью.
Методы:
STAR-интервью (пример преодоления трудностей).
Самооценочная анкета
Целеустремленность
Форма оценки:
Проектное задание.
Методы:
Формулировка профессиональной цели.
Мини-кейс: разработка плана по улучшению качества
Оценка проводится комплексно - сочетанием наблюдения, интервью, кейсов, тестов и деловых игр, что позволяет выявить уровень развития личностных компетенций у аналитика службы поддержки
</td></tr>
<tr><td>Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии</td><td>
Стрессоустойчивость
Оперативность в реагировании на проблемы
Внимание к деталям
Умение работать в команде
Коммуникабельность
Настойчивость
Целеустремленность
</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 5. «Критерии оценки»</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table>
<tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr>
<tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr>
<tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr>
<tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr>
<tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения</td><td>Долевая градация баллов:
<table>
<tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr>
<tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr>
<tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr>
<tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>практического этапа экзамена</td><td><table><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 7 ключевых личностных компетенций:
коммуникабельность и стрессоустойчивость;
инициативность и самостоятельность;
аналитическое мышление;
стратегическое видение;
чувство ответственности;
этика и моральная выдержанность</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td>Долевая градация баллов:<table><tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr><tr><td>7 из 7</td><td>отлично</td></tr><tr><td>5 из 7</td><td>удовлетворительно (допуск к признанию квалификации)</td></tr><tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:
10. Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
11. Практический этап - не менее 70% от общего балла
12. Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены

Результат признания квалификации:<table><tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr><tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr><tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«АДМИНИСТРАТОР»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;

- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003);

- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Администратор»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам; 2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий; 2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций; 1329-1-048 Руководитель (управляющий) (в прочих отраслях); 1329-1-056 Управляющий отделением (в прочих отраслях); 1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах); 1439-9-029 Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности)
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера; **жалоба** - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска

	необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере; **канал связи –** средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы; **SWOT-анализ** - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов;

	GAP-анализ - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием; **Гантт** (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Администратор проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	3349-0-001
Название профессии	Администратор
Вид трудовой деятельности	Организация работы контакт-центра: планирование, управление командой операторов, мониторинг KPI и повышение качества обслуживания клиентов
Уровень НРК/ОРК	5 уровень ОРК
Трудовая функция 1	**Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение ежедневных задач для сотрудников и установление плановых показателей
Умения	**1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;** **Критерии оценки:** · устанавливает контакт с сотрудниками, учитывая индивидуальные особенности восприятия; · поддерживает обратную связь в процессе выполнения задачи; · использует деловой и конструктивный тон в коммуникации; · демонстрирует умение разъяснять суть задачи без эмоционального давления; · своевременно информирует об изменениях в задачах или сроках. **2) формулировать задачи, избегая двусмысленности и недопонимания;** **Критерии оценки:** · использует конкретные формулировки целей и сроков; · применяет структурированные методы постановки задач (SMART, CLEAR и др.); · избегает использования размытых терминов и неоднозначных выражений;

	· проверяет понимание задачи сотрудником (через уточняющие вопросы); · предоставляет все необходимые материалы и инструкции для выполнения. **3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области;** **Критерии оценки:** · сопоставляет фактические результаты с установленными KPI; · использует аналитические инструменты или отчеты для оценки выполнения; · выявляет отклонения от плана и причины их возникновения; · формулирует выводы на основе анализа; · предлагает конкретные меры по устранению проблемных зон. **4) распределять задач между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;** **Критерии оценки:** · оценивает текущую нагрузку на каждого сотрудника; · учитывает квалификацию, опыт и сильные стороны исполнителей; · обоснованно делегирует задачи, распределяя приоритеты; · использует инструменты планирования или диаграммы загрузки; · поддерживает баланс рабочих задач в команде. **5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;** **Критерии оценки:** · определяет причину конфликта (по фактам, без эмоций); · применяет соответствующие техники: переговоры, медиативный подход, компромисс; · уважает позиции обеих сторон при решении конфликтов; · предлагает варианты решения, устраивающие участников; · не допускает эскалации конфликта в коллективе.
Знания	**1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;** **Критерии оценки:** · назвает ключевые принципы и элементы каждой методики; · объясняет, в каких ситуациях и как применять каждую из методик; · умеет привести примеры постановки задач по указанным методикам; · применяет методики в практических кейсах и симуляциях. **2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные KPI для операторов контакт-центра (время ответа, FCR, CSAT и др.); · понимает взаимосвязь KPI с качеством обслуживания; · умеет объяснить, как оцениваются результаты работы по KPI; · применяет знания KPI при анализе работы команды. **3) правил делового общения и речевого этикета;** **Критерии оценки:** · применяет нормы делового общения в устной и письменной форме; · соблюдает структуру деловой переписки;

	· учитывает субординацию и корпоративную культуру в общении; · умеет корректно формулировать просьбы, замечания и рекомендации. **4) внутренних стандартов оформления документов на предприятии;** **Критерии оценки:** · применяет корпоративные шаблоны и стили; · соблюдает структуру и требования к деловой документации; · оформляет отчеты в соответствии с нормами предприятия.
Профессиональная задача (навык 2)	Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства
Умения	**1) доносить информацию до слушателей в понятной и доступной форме;** **Критерии оценки:** · использует понятные формулировки без избыточной терминологии; · адаптирует стиль речи к целевой аудитории (операторы контакт-центра); · подчеркивает ключевые сообщения и приоритеты; · проверяет понимание через уточняющие вопросы или обратную связь; · избегает речевых искажений и двусмысленностей. **2) проводить собрания, вести переговоры, писать информационные письма, сообщения в мессенджерах;** **Критерии оценки:** · разрабатывает повестку собрания и устанавливает временной регламент; · управляет ходом обсуждения, не отклоняясь от темы; · выдерживает деловой стиль и речевой этикет в письменных сообщениях; · излагает информацию последовательно и логично (в устной и письменной форме); · соблюдает нормы корпоративной коммуникации в разговоре и в письмах. **3) определять цели собрания, готовить повестку дня, подбирать необходимые материалы;** **Критерии оценки:** · формулирует четкие цели собрания с указанием ожидаемых результатов; · составляет логичную и структурированную повестку; · заготавливает материалы заранее (инструкции, слайды, данные по KPI); · обеспечивает участников всем необходимым до начала встречи; · учитывает актуальность и достоверность информации. **4) формировать отчеты, протоколы, инструкции, памятки;** **Критерии оценки:** · использует внутренние стандарты для оформления документов; · использует деловой, ясный стиль, без избыточной информации; · оформляет протокол по ключевым решениям и ответственным исполнителям;

	· разрабатывает инструкции и памятки структурировано, удобными для понимания операторами.
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI, применяемые в контакт-центре (AHT, FCR, CSAT, SLA и др.); · объясняет назначение каждого показателя (AHT, CSAT, FCR и т.д.); · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов; · делает выводы на основе отклонений от целевых значений. **2) правил делового общения и речевого этикета;** **Критерии оценки:** · применяет нормы делового общения в устной и письменной форме; · соблюдает структуру деловой переписки; · учитывает субординацию и корпоративную культуру в общении; · умеет корректно формулировать просьбы, замечания и рекомендации. **3) основных требований соблюдения профессиональной лексики при общении с операторами;** **Критерии оценки:** · использует корректную профессиональную терминологию; · избегает сленга, жаргона, негативно окрашенных выражений; · подбирает лексику, соответствующую уровню подготовки и опыту операторов; · учитывает эмоциональный фон сотрудников при подборе формулировок.
Профессиональная задача (навык 3)	Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены
Умения	**1) анализировать данные о количестве обращений, времени обработки и прогнозировать пиковые нагрузки для оптимизации расписания перерывов;** **Критерии оценки:** · работает с отчетами и аналитическими инструментами (например, ACD, CRM, Excel); · выявляет закономерности в обращениях (по часам, дням недели и т. п.); · делает обоснованные прогнозы на основе исторических данных; · учитывает внешние и внутренние факторы, влияющие на нагрузку (акции, погодные условия и т. д.); · представляет прогноз в виде графиков, таблиц или диаграмм. **2) составлять графики перерывов с учетом различных факторов (график работы, количество специалистов, время обработки обращений);** **Критерии оценки:** · учитывает график смен и рабочее время каждого специалиста; · соблюдает требования по минимальной численности операторов на линии;

	· распределяет перерывы равномерно, избегая перегрузки отдельных часов; · адаптирует график к наличию специалистов с ограничениями (частичная занятость, спецусловия); · предоставляет график в понятной форме, доступной сотрудникам. **3) анализировать текущее расписание, выявлять узкие места и оптимизировать его для повышения эффективности работы;** **Критерии оценки:** · проводит оценку эффективности текущего расписания (напр., по SLA, средней нагрузке); · определяет часы перегрузки и недозагрузки; · предлагает конкретные корректировки на основе фактов и расчетов; · внедряет улучшения и отслеживает результат после изменений; · учитывает мнение сотрудников при корректировке расписания **4) использовать различные инструменты для составления расписаний;** **Критерии оценки:** · использует Excel, Google Sheets, Workforce Management-системы и пр.; · применяет формулы и шаблоны для автоматизации расчетов; · умеет работать с шаблонами смен и шаблонами графиков; · адаптирует инструменты под потребности контакт-центра; · обеспечивает точность и доступность итогового расписания.
Знания	**1) трудового законодательства Республики Казахстан;** **Критерии оценки:** · знает нормы продолжительности рабочего времени и перерывов; · учитывает обязательные перерывы и их длительность согласно ТК РК; · применяет законодательные требования при составлении графиков; · понимает последствия нарушения трудового законодательства **2) принципов эффективной организации работы, методов нормирования труда для расчета оптимальной продолжительности перерывов и их распределения в течение смены;** **Критерии оценки:** · знает основные методы расчета норм времени на обслуживание обращений; · понимает подходы к распределению времени на отдых и восстановление; · применяет понятия «трудоемкость», «производительность», «режим труда и отдыха»; · способен обосновать расчет продолжительности и частоты перерывов. **3) организационной структуры предприятия;** **Критерии оценки:** · знает распределение функций и ролей в подразделении; · учитывает особенности подчиненности и взаимодействия в расписании; · понимает, какие должности и категории специалистов участвуют в обслуживании; · согласует расписание с руководителями смежных подразделений

	4) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию; **Критерии оценки:** · знает этапы формирования расписания: сбор данных, анализ, составление, утверждение; · понимает цели - баланс нагрузки, соблюдение законодательства, комфорт сотрудников; · знает общие принципы планирования в условиях динамичного трафика; · может объяснить структуру расписания и логику его построения **5) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · знает методы равномерного распределения нагрузки (равное по времени, по числу обращений и др.); · учитывает компетенции, производительность и специализации сотрудников; · применяет подходы к адаптивному распределению в пиковые часы; · понимает, как избежать перегрузки одних специалистов и простоя других.
Профессиональная задача (навык 4)	Предоставление информации и ресурсов, необходимых сотрудникам для выполнения их рабочих задач
Умения	**1) находить, оценивать и организовывать информацию, необходимую для выполнения рабочих задач;** **Критерии оценки:** · ориентируется в источниках информации (внутренние базы знаний, регламенты, инструкции); · оценивает достоверность и актуальность информации перед передачей; · систематизирует информацию по темам, задачам, категориям сотрудников; · обновляет информацию при изменении внутренних процессов; · предоставляет информацию в понятной, структурированной форме (памятки, шаблоны, чек-листы) **2) использовать различные инструменты для хранения и поиска информации в специализированном программном обеспечении;** **Критерии оценки:** · работает с корпоративными платформами (CRM, база знаний, внутренний портал); · использует поисковые функции, фильтры, теги для быстрого доступа к нужной информации; · загружает и актуализирует материалы в общих хранилищах (например, SharePoint, Google Drive); · соблюдает стандарты наименования и структурирования файлов; · обеспечивает доступность информации для всех заинтересованных сотрудников. **3) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов;** **Критерии оценки:**

	· выстраивает продуктивную коммуникацию с другими отделами и специалистами; · формулирует запросы и предоставляет полную информацию по сути вопроса; · соблюдает сроки взаимодействия и уважительно относится к занятости коллег; · делится полученной информацией в структурированной форме со всей командой; · фиксирует договоренности и переданную информацию в доступных каналах.
Знания	**1) основные показатели в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · знает ключевые метрики (например, среднее время обработки обращения, FCR, CSAT, SLA); · понимает, как эти показатели влияют на эффективность работы команды; · испоьзует знания о KPI при предоставлении релевантных ресурсов и информации; · может обосновать, какие ресурсы помогут улучшить конкретные показатели. **2) должностные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;** **Критерии оценки:** · перечисляет функции и типовые задачи операторов; · понимает, какие ресурсы и материалы необходимы для выполнения конкретных обязанностей; · учитывает уровни подготовки и специализации операторов при подборе информации; · знает, кому и в каких случаях необходимо передавать конкретные инструкции или изменения. **3) внутренние регламенты и процедуры организации работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · ознакомлен с регламентами по взаимодействию, обслуживанию, коммуникации; · применяет регламентированные сроки, форматы и процедуры при предоставлении информации; · соблюдает стандарты документооборота и порядок предоставления доступа к материалам; · учитывает приоритетность информации в зависимости от ее срочности и важности. **4) предъявляемых требований по организации работы по предоставлению информации и ресурсов в установленные сроки;** **Критерии оценки:** · знает нормативные сроки ответа и предоставления информации согласно внутренним стандартам;

	· обеспечивает своевременную передачу информации и ресурсов; · знает правила работы в условиях многозадачности, соблюдая сроки; · знает формы контроля исполнения своих задач по обеспечению сотрудников ресурсами.
Профессиональная задача (навык 5)	Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене
Умения	**1) координировать и согласовывать свою работу с коллегами;** **Критерии оценки:** · устанавливает регулярное взаимодействие с операторами и руководством смены; · согласовывает изменения в составе смены и расписание с учетом оперативной ситуации; · своевременно информирует коллег о замещениях, изменениях в графиках; · обеспечивает точность и полноту передаваемой информации. **2) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · контролирует выполнение задач по срокам и приоритетам; · анализирует причины задержек или ошибок; · фиксирует нарушения сроков и инициирует корректирующие действия; · о качество выполнения задач и соответствие стандартам; · сообщает о рисках невыполнения задач руководству или коллегам. **3) составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · учитывает загруженность и время пиковых обращений; · соблюдает требования ТК РК по времени и продолжительности перерывов; · адаптирует перерывы в реальном времени в зависимости от изменения входящего потока; · обеспечивает видимость и доступность расписания для всех сотрудников смены.
Знания	**1) специализированного программного обеспечения, используемого специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов в контактном центре;** **Критерии оценки:** · знает основные функции и интерфейс CRM, WFM-систем, телеком-софта (Avaya, Genesys, Bitrix24 и др.); · знает, как отслеживать в ПО статус сотрудника (на линии, на перерыве, вне смены и др.); · знает, как использовать отчеты, логи, дашборды для ведения учета смены; · может экспортировать данные и составлять сменные отчетности; · следует корпоративным инструкциям при работе с ПО.

	2) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию; **Критерии оценки:** · знает этапы формирования расписания: сбор данных, анализ, составление, утверждение; · понимает цели - баланс нагрузки, соблюдение законодательства, комфорт сотрудников; · знает общие принципы планирования в условиях динамичного трафика; · может объяснить структуру расписания и логику его построения **3) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · знает методы равномерного распределения нагрузки (равное по времени, по числу обращений и др.); · учитывает компетенции, производительность и специализации сотрудников; · применяет подходы к адаптивному распределению в пиковые часы; · понимает, как избежать перегрузки одних специалистов и простоя других. **4) трудового законодательства Республики Казахстан** **Критерии оценки:** · знает нормы продолжительности рабочего времени и перерывов; · учитывает обязательные перерывы и их длительность согласно ТК РК; · применяет законодательные требования при составлении графиков; · понимает последствия нарушения трудового законодательства
Профессиональная задача (навык 6)	Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
Умения	**1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;** **Критерии оценки:** · определяет причину конфликта (по фактам, без эмоций); · применяет соответствующие техники: переговоры, медиативный подход, компромисс; · уважает позиции обеих сторон при решении конфликтов; · предлагает варианты решения, устраивающие участников; · не допускает эскалации конфликта в коллективе. **2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при реализации совместных задач;** **Критерии оценки:** · устанавливает регулярное взаимодействие с операторами и руководством смены; · согласовывает изменения в составе смены и расписание с учетом оперативной ситуации; · своевременно информирует коллег о замещениях, изменениях в графиках; · обеспечивает точность и полноту передаваемой информации.

	3) анализировать собранную информацию, выявлять тренды, проблемы и возможности для улучшения; **Критерии оценки:** · выделяет ключевые повторяющиеся темы в обратной связи; · анализирует обратную связь с опорой на факты и контекст работы центра; · формулирует конкретные выводы и предложения; · использует простые методы анализа данных (группировка, сравнительный анализ и др) **4) составлять вопросы, проводить опросы и интервью, а также обрабатывать и анализировать полученные данные.** **Критерии оценки:** · составляет нейтральные, понятные и целевые вопросы; · выбирает формат сбора обратной связи, подходящий по ситуации (опрос, интервью, фокус-группа); · проводит опросы/интервью в соответствии с нормами делового общения; · организует и структурирует данные по тематикам, категориям, приоритетам; · обеспечивает конфиденциальность и объективность при работе с обратной связью
Знания	**1) основных требований делового общения и речевого этикета;** **Критерии оценки:** · знает нормы общения при опросе и обсуждении чувствительных тем; · применяет корректные формы обращения, благодарности, уточнения; · умеет избегать давления или предвзятости при сборе мнений. **2) различных методов сбора обратной связи, таких как опросы, интервью, фокус-группы;** **Критерии оценки:** · может перечислить и описать основные методы сбора обратной связи; · знает преимущества и ограничения каждого метода; · понимает, когда и какой метод лучше применять. **3) основных процессов и стандартов работы контактного центра, включая скрипты, регламенты и KPI** **Критерии оценки:** · знает ключевые документы и стандарты, с которыми работают специалисты; · понимает, как эти документы влияют на повседневную работу операторов; · учитывает показатели KPI при интерпретации обратной связи
Профессиональная задача (навык 7)	Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Умения	**1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии;** **Критерии оценки:** · выявляет повторяющие тенденции в отчетных данных;

	· определяет отклонения от нормы и статистические аномалии; · сравнивает показатели между периодами или группами; · формулирует выводы по результатам анализа данных; · применяет статистическую информацию для принятия решений. **2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы), обрабатывать их и подготавливать к анализу;** **Критерии оценки:** · идентифицирует и отбирает релевантные источники данных; · извлекает данные из различных систем (CRM, базы, анкеты и т.д.); · упорядочивает и форматирует данные для анализа; · проверяет данные на полноту и корректность; · объединяет данные из нескольких источников в единый массив. **3) работать с большим массивом информационных данных;** **Критерии оценки:** · сортирует и фильтрует большие объемы данных; · использует электронные таблицы и инструменты для анализа больших данных; · оптимизирует обработку информации с использованием формул и автоматизации; · минимизирует количество ошибок при работе с большими таблицами; · проверяет точность и достоверность результатов обработки. **4) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** · контролирует присутствие сотрудников на смене в контролирует выполнение задач по срокам и приоритетам; · анализирует причины задержек или ошибок; · фиксирует нарушения сроков и инициирует корректирующие действия; · о качество выполнения задач и соответствие стандартам; · сообщает о рисках невыполнения задач руководству или коллегам. **5) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты).** **Критерии оценки:** · применяет Excel, Google Sheets и аналоги для обработки информации; · строит сводные таблицы, графики и диаграммы; · настраивает шаблоны отчетов и автоматизацию повторяющихся операций; · импортирует и экспортирует данные между системами; · использует специализированные аналитические программы (при наличии доступа).
Знания	**1) принципов работы CRM- систем и умение использовать их для сбора и анализа данных;** **Критерии оценки:** · объясняет принципы функционирования CRM-системы;. · навигирует по интерфейсу CRM и находит нужную информацию; · выгружает и обрабатывает статистику из CRM;

	· применяет CRM для оценки качества работы операторов; · учитывает особенности сбора данных при использовании CRM. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI, применяемые в контакт-центре (AHT, FCR, CSAT, SLA и др.); · объясняет назначение каждого показателя (AHT, CSAT, FCR и т.д.); · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов; · делает выводы на основе отклонений от целевых значений. **3) внутренних стандартов оформления документов на предприятии;** **Критерии оценки:** · применяет корпоративные шаблоны и стили; · соблюдает структуру и требования к деловой документации; · оформляет отчеты в соответствии с нормами предприятия.
Трудовая функция 2	**Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей**
Профессиональная задача (навык 1)	Осуществление контроля пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра
Умения	**1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · систематически собирает и анализирует показатели работы группы; · выявляет отклонения от плановых значений и причины их возникновения; · формулирует обоснованные управленческие решения для корректировки ситуации; · оценивает последствия принимаемых решений и при необходимости корректирует действия; · формирует доклад руководству о состоянии показателей и предпринимаемых мерах. **2) отслеживать данные о времени прихода/ухода сотрудников, продолжительности перерывов, времени обработки звонков;** **Критерии оценки:** · использует системы учета рабочего времени для мониторинга дисциплины; · сравнивает фактическое время работы с установленным графиком; · анализирует продолжительность перерывов и их соответствие нормативам; · контролирует время обработки звонков и другие операционные метрики; · формирует отчеты по дисциплине и эффективности работы сотрудников.

	3) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей; **Критерии оценки:** · готовит и проводит разъяснительные встречи и тренинги по дисциплине и стандартам работы; · объясняет цели и задачи мероприятий, связанные с повышением эффективности; · отвечает на вопросы сотрудников и корректирует непонимание; · контролирует выполнение инструкций и при необходимости проводит повторные занятия; · мотивирует сотрудников соблюдать установленные нормы и правила. **4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения;** **Критерии оценки:** · четко формулирует задачи и ожидаемые результаты; · организует обратную связь и оперативно реагирует на возникающие вопросы; · обсуждает с сотрудниками прогресс и трудности в выполнении задач; · поддерживает конструктивный диалог и разрешает конфликты; · информирует сотрудников о результатах контроля и корректировках.
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений **2) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников;** **Критерии оценки:** · применяет внутренние нормативные документы по организации рабочего времени; · определяет возможности для оптимизации графиков работы и перераспределения нагрузки; · использует регламенты для внесения корректировок в расписание; · контролирует соблюдение установленных процедур при изменении графиков; · объясняет правила и основания для изменений. **3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;** **Критерии оценки:** · описывает функционал и ответственность каждого специалиста;

	· учитывает компетенции при распределении задач и контроле работы; · анализирует соответствие выполняемых задач квалификации сотрудников; · использует знания об обязанностях для выявления нарушений и несоответствий; · обучает сотрудников основным требованиям и стандартам работы. **4) программного обеспечения для учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок;** **Критерии оценки:** · использует ПО для контроля прихода и ухода сотрудников; · настраивает и применяет функции мониторинга звонков и заявок; · интерпретирует данные, получаемые из программ, для оценки дисциплины и производительности; · проводит анализ отчетов и выявляет проблемы в работе сотрудников; · обучается новым функциям и обновлениям программного обеспечения.
Профессиональная задача (навык 2)	Осуществление контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра
Умения	**1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля;** **Критерии оценки:** · контролирует присутствие сотрудников на смене в соответствии с графиком; · мониторит выполнение задач через специализированное ПО (CRM, WFM, отчетные панели); · фиксирует отклонения от планов (опоздания, простои, низкое качество обработки обращений); · принимает меры при обнаружении несвоевременного или некачественного выполнения задач (уведомления, эскалации); · документирует ход выполнения смены и сохраняет логи действий. **2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · систематически собирает и анализирует показатели работы группы; · выявляет отклонения от плановых значений и причины их возникновения; · формулирует обоснованные управленческие решения для корректировки ситуации; · оценивает последствия принимаемых решений и при необходимости корректирует действия; · формирует доклад руководству о состоянии показателей и предпринимаемых мерах. **3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:**

	· определяет причины отклонений от плановых показателей; · формулирует цели и задачи мероприятий по улучшению показателей (AHT, CSAT, SLA и др.); · планирует мероприятия с конкретными сроками, ответственными и ожидаемыми результатами; · организует обучение, инструктажа или рабочие встречи для специалистов; · контролирует участие и вовлеченность специалистов в мероприятиях; · оценивает эффективность мероприятий по результатам показателей. **4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения** **Критерии оценки:** · четко формулирует задачи и ожидаемые результаты; · организует обратную связь и оперативно реагирует на возникающие вопросы; · обсуждает с сотрудниками прогресс и трудности в выполнении задач; · поддерживает конструктивный диалог и разрешает конфликты; · информирует сотрудников о результатах контроля и корректировках.
Знания	**1) ключевых показателей эффективности, их виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение;** **Критерии оценки:** · перечисляет и классифицирует KPI на финансовые, операционные и по персоналу; · объясняет назначение каждого вида KPI в контексте оценки эффективности работы колл-центра; · соотносит KPI с целями подразделения (например, AHT с операционной эффективностью, CSAT с удовлетворенностью клиентов и т.д.); · интерпретирует текущие значения KPI и определяет, насколько они соответствуют плановым. · использует знания о KPI для принятия решений по управлению результативностью группы. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **3) основных показателей, влияющих на нагрузку сотрудников;** **Критерии оценки:**

	· определяет показатели, влияющие на нагрузку (количество обращений, время обработки, уровень повторных звонков, распределение смен и т.д.); · анализирует влияние изменений этих показателей на рабочую нагрузку и стресс сотрудников; · объясняет взаимосвязь между нагрузкой и производительностью (перегрузка → снижение качества, ошибки, рост АНТ и т.п.); · использует знания о нагрузке при планировании смен, распределении задач и корректировке процессов; · предлагает меры по оптимизации нагрузки и снижению перегрузки персонала
Профессиональная задача (навык 3)	Предоставление руководству информации о статусе выполнения задач
Умения	**1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI);** **Критерии оценки:** · извлекает данные из отчетных систем и рабочих журналов; · анализирует степень выполнения задач и соблюдение сроков; · выделяет отклонения и несоответствия по KPI; · подбирает наглядную форму представления информации. **2) подготавливать отчеты о статусе выполнения задач для руководства;** **Критерии оценки:** · формирует отчеты по установленному шаблону; · включает в отчет только актуальные и проверенные данные; · структурирует информацию по приоритетам и значимости; · оформляет отчеты в соответствии с корпоративными стандартами. **3) взаимодействовать с системами отслеживания задач для получения актуальной информации;** **Критерии оценки:** · использует программные инструменты для мониторинга статуса задач; · проверяет актуальность данных в системе; · обновляет информацию при изменении статуса задач; · выгружает отчеты и сводки по задачам из системы. **4) докладывать о статусе задач, включая потенциальные проблемы и риски;** **Критерии оценки:** · сообщает фактический статус выполнения задач; · указывает на риски и причины отклонений; · формулирует краткие и понятные выводы; · предлагает возможные решения или корректирующие действия.
Знания	**1) внутренних стандартов оформления документов;** **Критерии оценки:** · применяет корпоративные шаблоны и стили; · соблюдает структуру и требования к деловой документации; · оформляет отчеты в соответствии с нормами предприятия.

	2) этикета и норм делового общения, в том числе при представлении отчетов; **Критерии оценки:** · использует деловой стиль общения при устных и письменных докладах; · выстраивает уважительное и корректное взаимодействие с руководством; · соблюдает правила презентации информации в отчетной форме. **3) жизненного цикла задачи, этапов выполнения и критериев завершения;** **Критерии оценки:** · различает этапы выполнения задач (постановка, выполнение, проверка, завершение); · определяет статус задачи в соответствии с этапом; · знает, когда задача считается завершенной согласно регламенту.
Трудовая функция 3	**Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Составление критериев отбора для кандидатов на должность специалиста по обслуживанию клиентов контактного центра
Умения	**1) выявлять ключевые навыки и качества, необходимые для выполнения обязанностей на должности специалиста по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · определяет перечень профессионально значимых компетенций (коммуникативные, стрессоустойчивость, внимательность и др.); · соотносит требования должности с типичными трудовыми задачами; · обосновывает необходимость каждого из навыков и качеств в контексте выполнения обязанностей специалиста. **2) использовать различные методы для оценки кандидатов: интервью, тесты, кейс-задания, симуляции;** **Критерии оценки:** · подбирает адекватные методы оценки в зависимости от цели и компетенций, подлежащих проверке; · разрабатывает или адаптирует задания и вопросы под специфику контактного центра; · применяет методы в соответствии с этическими и профессиональными стандартами оценки персонала. **3) анализировать и интерпретировать результаты тестов и собеседований для принятия обоснованных решений о кандидатах;** **Критерии оценки:** · систематизирует и сравнивает данные, полученные из различных источников (интервью, тестов, кейсов); · делает выводы, основанные на объективных показателях и критериях оценки; · формирует обоснованные рекомендации по результатам оценки. **4) формировать профиль кандидата для отбора;** **Критерии оценки:**

	· составляет профиль с указанием необходимых и желательных компетенций; · выделяет ключевые поведенческие индикаторы и показатели оценки; · использует профиль в дальнейших процедурах подбора и обучения.
Знания	**1) основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;** **Критерии оценки:** · перечисляет ключевые функции (прием звонков, консультирование, работа с базой данных и пр.); · описывает профессиональные и личностные качества, необходимые для успешного выполнения обязанностей; · различает роли и зоны ответственности специалистов контактного центра. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **3) методов создания и поддержания позитивного имиджа компании для привлечения талантливых специалистов;** **Критерии оценки:** · перечисляет инструменты формирования HR-бренда (социальные сети, внутренние коммуникации, корпоративная культура и пр.); · объясняет влияние имиджа компании на мотивацию соискателей; · оценивает эффективность используемых методов привлечения кандидатов. **4) трудового законодательства Республики Казахстан;** **Критерии оценки:** · знает нормы продолжительности рабочего времени и перерывов; · учитывает обязательные перерывы и их длительность согласно ТК РК; · применяет законодательные требования при составлении графиков; · понимает последствия нарушения трудового законодательства
Профессиональная задача (навык 2)	Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
Умения	**1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · разрабатывает адаптационный план с учетом уровня подготовки и должностных обязанностей нового сотрудника;

	· включает в план ключевые этапы: вводный инструктаж, знакомство с базой знаний, обучение под наставничеством, промежуточные проверки; · определяет сроки адаптационных мероприятий, ответственных лиц и критерии оценки успешности прохождения адаптации. **2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;** **Критерии оценки:** · оценивает уровень текущих компетенций сотрудника и определяет зоны для развития; · определяет цели развития, сроки и формы обучения (тренинги, наставничество, самообучение); · согласовывает план с сотрудником и контролирует его выполнение. **3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · определяет индивидуальные и командные цели с учетом KPI и специфики работы; · использует разнообразные мотивационные подходы (признание, развитие, участие в проектах); · отслеживает мотивацию и вовлеченность, корректирует подход при необходимости. **4) выстраивать коммуникацию со специалистами в процессе адаптации и обучения;** **Критерии оценки:** · организует регулярные встречи и предоставляет обратную связь сотрудникам в период адаптации; · использует открытые, конструктивные способы общения (активное слушание, уточнение, эмпатия); · корректирует стиль коммуникации в зависимости от индивидуальных особенностей сотрудника.
Знания	**1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** · называет эффективные методы развития коммуникации (тренинги, ролевые игры, коучинг, наставничество); · объясняет, какие методы применимы в контактном центре для различных сотрудников; · оценивает необходимость развития конкретных коммуникативных навыков на основании анализа работы. **2) методов и форм обучения специалистов;** **Критерии оценки:** · называет формы обучения (очно, дистанционно, смешанное, наставничество); · описывает методы (интерактивные лекции, кейсы, симуляции, обучение на рабочем месте); · объясняет выбор метода в зависимости от содержания и целей обучения **3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов;**

	Критерии оценки: · перечисляет нематериальные способы мотивации (похвала, возможности роста, участие в проектах, доверие, признание); · объясняет механизмы воздействия нематериальной мотивации на сотрудников в период адаптации; · выбирает подходящие способы мотивации в зависимости от уровня подготовки и индивидуальных особенностей сотрудника. **4) внутренних правил получения обратной связи;** **Критерии оценки:** · называет утвержденные в организации каналы и регламенты получения и предоставления обратной связи; · описывает процедуры сбора, анализа и передачи обратной связи; · соблюдает корпоративные нормы в процессе общения с сотрудниками.
Профессиональная задача (навык 3)	Сопровождение сотрудников при отклонениях в показателях производительности и составление индивидуальных планов развития
Умения	**1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды;** **Критерии оценки:** · интерпретирует показатели производительности (количество обращений, среднее время обработки, уровень удовлетворенности и др.); · выявляет отклонения от нормы и негативные/позитивные тренды на основе анализа данных; · устанавливает причинно-следственные связи между отклонениями и действиями сотрудников или внешними факторами. **2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;** **Критерии оценки:** · определяет зоны развития на основании анализа показателей и обратной связи; · разрабатывает цели развития, подбирает подходящие формы и методы обучения; · согласовывает план с сотрудником и устанавливает критерии контроля и сроков выполнения. **3) мотивировать специалистов к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · разъясняет цели и значение ключевых показателей для каждого сотрудника; · подбирает индивидуальные мотивационные подходы с учетом уровня и потребностей сотрудника; · оказывает регулярную поддержку и отслеживает динамику вовлеченности **4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в ходе выполнения совместных задач;** **Критерии оценки:** · организует рабочие встречи, брифинги, обсуждения целей и задач;

	· использует корректную, конструктивную и открыто-ориентированную коммуникацию; · проявляет способность слышать обратную связь и учитывать мнения сотрудников при принятии решений.
Знания	**1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы оценки производительности (количественные метрики, наблюдение, анализ записей и т.д.); · объясняет, как применять методы оценки в зависимости от показателя; · определяет границы допустимых отклонений и критерии срабатывания "тревожных" сигналов. **2) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** · называет эффективные методы развития коммуникации (тренинги, ролевые игры, коучинг, наставничество); · объясняет, какие методы применимы в контактном центре для различных сотрудников; · оценивает необходимость развития конкретных коммуникативных навыков на основании анализа работы. **3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;** **Критерии оценки:** · описывает функционал и ответственность каждого специалиста; · учитывает компетенции при распределении задач и контроле работы; · анализирует соответствие выполняемых задач квалификации сотрудников; · использует знания об обязанностях для выявления нарушений и несоответствий; · обучает сотрудников основным требованиям и стандартам работы **4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · описывает утвержденные внутренние каналы получения обратной связи (опросы, встречи, анонимные формы и др.); · соблюдает процедуры и этические нормы при сборе обратной связи;

	· использует полученную информацию для корректировки процессов и поддержки сотрудников. **6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде;** **Критерии оценки:** · приводит примеры корректной деловой переписки и форматов письменной обратной связи; · соблюдает нормы делового стиля, структуры и этики общения; · оформляет письменную обратную связь с учетом конструктивности, конкретности и рекомендаций к действиям.
Профессиональная задача (навык 4)	Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний
Умения	**1) адаптировать информацию под разный уровень подготовки сотрудников;** **Критерии оценки:** · определяет уровень подготовки и потребности сотрудников группы; · упрощает или дополняет информацию, делая ее доступной и понятной каждому уровню; · использует разные форматы подачи (схемы, примеры, пояснения) в зависимости от аудитории. **2) создавать наглядные и понятные обучающие материалы (например, инструкции, видеоуроки, презентации);** **Критерии оценки:** · подбирает формат материалов в зависимости от темы и аудитории; · оформляет материалы визуально понятно, структурировано, грамотно; · включает в материалы примеры, схемы, пошаговые инструкции, актуализированную информацию. **3) проводить эффективные инструктажи и тренинги, отвечать на вопросы сотрудников, вовлекать их в процесс обучения;** **Критерии оценки:** · организует обучение в подходящей форме (очный инструктаж, онлайн-сессия и др.); · доступно излагает материал, проверяет понимание через вопросы, примеры, практику; · поощряет вовлеченность, создает комфортную обучающую атмосферу. **4) находить нужную информацию в базе знаний, объяснять сотрудникам, как ее использовать, и поддерживать актуальность базы знаний;** **Критерии оценки:** · ориентируется в структуре и интерфейсе базы знаний, использует фильтры, ключевые слова; · показывает сотрудникам, как самостоятельно находить информацию; · актуализирует или инициирует обновление устаревших данных, отслеживает релевантность информации.

Знания	**1) различных методик обучения, включая инструктажи, тренинги, менторство, для выбора наиболее подходящего способа для ознакомления с изменениями;** **Критерии оценки:** · перечисляет формы и методы обучения (инструктаж, демонстрация, наставничество, видеоуроки и др.); · объясняет, в каких ситуациях применяются разные методики; · обосновывает выбор метода с учетом содержания изменений и состава группы. **2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;** **Критерии оценки:** · описывает функционал и ответственность каждого специалиста; · учитывает компетенции при распределении задач и контроле работы; · анализирует соответствие выполняемых задач квалификации сотрудников; · использует знания об обязанностях для выявления нарушений и несоответствий; · обучает сотрудников основным требованиям и стандартам работы **3) действующих внутренних и внешних регламентов организации по обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** · называет ключевые внутренние документы, связанные с обслуживанием (стандарты качества, сценарии, регламенты); · знает нормативные требования (если применимо) к взаимодействию с клиентами; · учитывает регламенты при подготовке обучающих материалов и разъяснений сотрудникам.
Профессиональная задача (навык 5)	Проведение работы по облегчению адаптации нового сотрудника и проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки
Умения	**1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · разрабатывает адаптационный план с учетом уровня подготовки и должностных обязанностей нового сотрудника; · включает в план ключевые этапы: вводный инструктаж, знакомство с базой знаний, обучение под наставничеством, промежуточные проверки; · определяет сроки адаптационных мероприятий, ответственных лиц и критерии оценки успешности прохождения адаптации. **2) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · определяет индивидуальные и командные цели с учетом KPI и специфики работы;

	· использует разнообразные мотивационные подходы (признание, развитие, участие в проектах); · отслеживает мотивацию и вовлеченность, корректирует подход при необходимости. **3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения;** **Критерии оценки:** · организует рабочие встречи, брифинги, обсуждения целей и задач; · использует корректную, конструктивную и открыто-ориентированную коммуникацию; · проявляет способность слышать обратную связь и учитывать мнения сотрудников при принятии решений. **4) оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества;** **Критерии оценки:** · собирает данные об успеваемости и вовлеченности стажера (по KPI, отзывам наставника, тестам); · анализирует соответствие плана адаптации поставленным целям; · проводит оценку деятельности наставника по критериям: вовлеченность, поддержка, качество обратной связи, соблюдение сроков; · оформляет результаты оценки в виде отчета/формы обратной связи.
Знания	**1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** · называет эффективные методы развития коммуникации (тренинги, ролевые игры, коучинг, наставничество); · объясняет, какие методы применимы в контактном центре для различных сотрудников; · оценивает необходимость развития конкретных коммуникативных навыков на основании анализа работы. **2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;** **Критерии оценки:** · описывает функционал и ответственность каждого специалиста; · учитывает компетенции при распределении задач и контроле работы; · анализирует соответствие выполняемых задач квалификации сотрудников; · использует знания об обязанностях для выявления нарушений и несоответствий; · обучает сотрудников основным требованиям и стандартам работы **3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными;

	· использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **4) методов и способов нематериальной мотивации специалистов;** **Критерии оценки:** · перечисляет нематериальные способы мотивации (похвала, возможности роста, участие в проектах, доверие, признание); · объясняет механизмы воздействия нематериальной мотивации на сотрудников в период адаптации; · выбирает подходящие способы мотивации в зависимости от уровня подготовки и индивидуальных особенностей сотрудника. **5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно- справочному обслуживанию** **Критерии оценки:** · знает утвержденные в организации формы и каналы обратной связи (опросы, личные встречи, формы анкетирования); · соблюдает регламент сбора и анализа обратной связи; · использует полученные данные для корректировки адаптационного процесса и взаимодействия с наставником.
Профессиональная задача (навык 6)	Формирование запроса и организация обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации
Умения	**1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений;** **Критерии оценки:** · отслеживает типовые ошибки операторов в диалогах и отчетах; · анализирует данные по качеству обслуживания (например, оценки клиентов, FCR, AHT, SLA); · выявляет темы, вызывающие затруднения при обслуживании новых продуктов/услуг; · собирает обратную связь от супервизоров и операторов по трудностям в работе; · формирует список сотрудников и групп, которым требуется обучение. **2) формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · составляет пошаговый план обучения (темы, сроки, ответственные, формат); · включает в план как новые, так и обновленные темы (регламенты, скрипты, продукты); · выделяет приоритетные темы на основании срочности запуска или ошибок в работе; · согласует план с руководителями смен и тренинговым отделом; · учитывает рабочий график операторов (включая ночные/сменные группы). **3) организовывать обучение специалистов на рабочих местах;** **Критерии оценки:** · планирует краткие обучающие сессии без снижения уровня обслуживания (5–15 минут, до/после смены);

	· проводит экспресс-брифинги перед запуском новых продуктов/услуг; · задействует опытных операторов или супервизоров как наставников; · размещает обучающие материалы на внутренних порталах или в скриптах; · контролирует участие в обучении и фиксирует его прохождение. **4) оценивать эффективность процессов обучения;** **Критерии оценки:** · собирает и анализирует обратную связь от операторов и наставников; · оценивает изменения в показателях качества работы после обучения (снижение ошибок, рост NPS, успешность консультаций); · проводит контрольные опросы, мини-тесты или прослушку звонков после обучения; · выявляет темы, требующие повторного обучения или доработки материалов; · оформляет результаты в отчет и делится ими с руководством.
Знания	**1) действующих регламентов организации по обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** · знает ключевые регламенты, влияющие на работу КЦ (порядок обработки запросов, сроки ответов, правила верификации и др.); · применяет регламенты при решении стандартных и спорных ситуаций; · разъясняет содержание регламентов операторам при необходимости; · отслеживает обновления регламентов и информирует об этом коллег. **2) перечня актуальных услуг и продуктов организации в полном объеме;** **Критерии оценки:** · перечисляет все действующие продукты/услуги, оказываемые организацией; · объясняет клиенту условия предоставления услуги, тарифы, ограничения; · применяет актуальную информацию при консультировании и обучении; · обновляет справочные материалы КЦ при изменениях продуктовой линейки **3) методов для конкретных задач обучения, учитывая особенности аудитории и ресурсы;** **Критерии оценки:** · подбирает методы обучения с учетом формата КЦ (микрообучение, флеш-тренинги, наставничество, геймификация); · учитывает опыт и стаж операторов при выборе подхода к обучению; · использует доступные ресурсы (интранет, чат-боты, карточки знаний);

	· адаптирует методы обучения под условия сменной и удаленной работы; · оценивает эффективность используемых методов и меняет их при необходимости.
Профессиональная задача (навык 7)	Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах
Умения	**1) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения;** **Критерии оценки:** · организует рабочие встречи, брифинги, обсуждения целей и задач; · использует корректную, конструктивную и открыто-ориентированную коммуникацию; · проявляет способность слышать обратную связь и учитывать мнения сотрудников при принятии решений. **2) определять пробелы в знаниях и навыках, выявлять причины ошибок и разрабатывать соответствующие индивидуальные обучающие мероприятия;** **Критерии оценки:** · анализирует причины ошибок по записям звонков, чатам или отчетам по качеству; · проводит разбор типичных ошибок совместно со специалистом; · выявляет, что именно не усвоено (знание продукта, этап скрипта, техника коммуникации и др.); · разрабатывает индивидуальный план корректирующего обучения (краткий, практико-ориентированный); · выбирает подходящий формат: демонстрация, наставничество, мини-брифинг, карточка, памятка и т. п. **3) демонстрировать правильные методы работы, предоставлять поддержку и обратную связь в процессе обучения;** **Критерии оценки:** · показывает сотруднику правильные действия (по скриптам, в системе, в диалоге); · сопровождает сотрудника в процессе применения новых знаний на практике (подслушивание, сопровождение в чате и т. д.); · корректирует действия сотрудника в режиме реального времени; · дает конструктивную обратную связь: указывает, что сделано правильно, что нужно улучшить; · мотивирует сотрудника к применению новых знаний и повторной тренировке
Знания	**1) принципов обучения взрослых, таких как самостоятельность, практическая направленность, мотивация и учет предыдущего опыта;** **Критерии оценки:** · объясняет, почему взрослые лучше обучаются через практику и реальный опыт; · учитывает уровень подготовки и прошлый опыт сотрудника при выборе методов обучения;

	· знает, что взрослые нуждаются в понимании цели обучения и его пользы для себя; · избегает формального подхода, делает обучение осмысленным и полезным. **2) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · перечисляет нематериальные способы мотивации (похвала, возможности роста, участие в проектах, доверие, признание); · объясняет механизмы воздействия нематериальной мотивации на сотрудников в период адаптации; · выбирает подходящие способы мотивации в зависимости от уровня подготовки и индивидуальных особенностей сотрудника. **3) общих принципов обучения, включая планирование, организацию, контроль и оценку результатов;** **Критерии оценки:** · составляет краткий план корректирующего обучения с учетом времени и задач; · организует обучение так, чтобы не мешать операционной деятельности; · использует контрольные вопросы, тесты или наблюдение для оценки результатов; · вносит корректировки в обучение на основе промежуточных результатов; · оценивает эффективность обучения по изменениям в поведении и результатах сотрудника.
Трудовая функция 4	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг**
Профессиональная задача (навык 1)	Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно- справочных услуг
Умения	**1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;** **Критерии оценки:** · анализирует качество информационно-справочных услуг по установленным стандартам; · выявляет несоответствия и причины отклонений от регламентов и скриптов; · оформляет заключения по результатам экспертиз (устных, письменных, аудио, чат-диалогов); · участвует в расследовании отклонений на основе данных клиентских обращений и проверок; · предоставляет рекомендации по улучшению качества на основании экспертизы. **2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** · сопоставляет действия специалистов с установленными стандартами обслуживания;

	· использует чек-листы, контрольные листы, скрипты и внутренние регламенты; · выявляет нарушения стандартов и сообщает о них в установленном порядке; · формирует регулярные отчеты по соблюдению требований качества; · инициирует корректирующие действия при выявлении системных нарушений. **3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · составляет план выборочного контроля (по темам, каналам, сотрудникам); · определяет выборку обращений (по времени, продуктам, проблемным зонам); · инициирует и контролирует проведение проверки звонков, чатов, e-mail и других каналов; · оформляет результаты проверок и анализирует их в разрезе ключевых показателей; · доносит результаты проверок до заинтересованных сторон (руководители, специалисты). **4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;** **Критерии оценки:** · разрабатывает и актуализирует методические материалы по качеству (чек-листы, памятки, инструкции); · проводит разъяснения и консультации по применению стандартов качества; · обучает специалистов правильному использованию методических материалов; · адаптирует документы под изменения в продуктах, услугах, скриптах и каналах взаимодействия; · контролирует наличие и доступность актуальной документации на рабочих местах и в ИС. **5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;** **Критерии оценки:** · разрабатывает или адаптирует элементы системы качества (контроль, анализ, обучение, улучшение); · анализирует влияние качества обслуживания на удовлетворенность и лояльность клиентов; · участвует в разработке стратегий повышения качества на основе обратной связи и данных мониторинга; · предлагает меры по обеспечению конкурентных преимуществ через улучшение клиентского опыта; · взаимодействует с другими подразделениями для обеспечения единого подхода к качеству. **6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:**

	· определяет ключевые точки контроля качества в клиентских процессах; · разрабатывает процедуры выборочного и планового контроля (по каналам, задачам, показателям); · анализирует данные по KPI и метрикам эффективности операторов и процессов; · выявляет узкие места в процессах и предлагает корректирующие действия; · готовит аналитические отчеты и рекомендации по оптимизации процессов обслуживания.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** · объясняет понятия: «качество услуги», «стандарты качества», «клиентский опыт», «лояльность» и др.; · знает роль и значение качества в сфере обслуживания; · использует профессиональные термины корректно в отчетах и коммуникации; · различает виды качества (фактическое, ожидаемое, нормативное). **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные модели (например, PDCA, ISO, модель GAP, Service Quality); · объясняет логику этапов управления качеством (планирование, выполнение, проверка, корректировка); · применяет принципы моделей при разработке контрольных процедур; · адаптирует модели под условия работы КЦ. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает ключевые показатели качества (CSAT, FCR, NPS, AHT, SLA и др.); · объясняет, какие метрики отражают удовлетворенность, скорость, полноту, точность; · участвует в определении целевых значений и границ допустимых отклонений; · использует показатели при анализе индивидуальной и командной работы. **4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы оценки (прослушка, тестовые звонки, обратная связь клиентов, чек-листы, таинственный покупатель); · объясняет преимущества и ограничения каждого метода; · выбирает метод в зависимости от цели (оценка персонала, проверка процесса, оценка внедрения изменений); · применяет комплексную оценку на основе нескольких методов. **5) подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** · знает процедуры регистрации, классификации и обработки жалоб; · применяет подход «жалоба как ресурс для улучшения»;

	· участвует в анализе жалоб и разработке корректирующих мероприятий; · отслеживает повторяемость жалоб по темам и каналам. **6) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · владеет ПО для контроля качества (например, NICE, Verint, Zendesk, CRM, WFO-платформы); · использует функционал для выборки обращений, фиксации нарушений, анализа тенденций; · оформляет отчеты и дашборды в системах контроля качества; · настраивает шаблоны чек-листов и критерии оценки внутри программ.
Профессиональная задача (навык 2)	Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно- справочных услуг и составляющих ее процессов
Умения	**1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы;** **Критерии оценки:** · собирает данные о работе справочной службы (время ответа, длительность взаимодействий, причина обращения, оценка клиента и др.); · использует специализированное ПО (CRM, WFO, BI-платформы) для обработки данных; · выделяет ключевые тенденции, закономерности и отклонения от нормы; · делает обоснованные выводы и формирует предложения по улучшению процессов на основе анализа; · подготавливает аналитические отчеты с визуализацией результатов и интерпретацией данных. **2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения;** **Критерии оценки:** · формулирует цели в формате SMART (например: «повысить CSAT с 78% до 85% за 3 месяца»); · разбивает цели на конкретные задачи и действия, распределяет их по срокам и ответственным; · соотносит цели с корпоративной стратегией и текущими приоритетами; · объясняет сотрудникам значимость целей и их вклад в общее качество обслуживания; · регулярно пересматривает цели в зависимости от результатов и изменений в работе КЦ. **3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики;** **Критерии оценки:** · формулирует качественные и количественные метрики для оценки эффективности процессов (например: средняя оценка клиента,

	количество повторных обращений, процент соблюдения скриптов и др.); · соотносит метрики с целями, бизнес-процессами и ожиданиями клиентов; · определяет способы и периодичность сбора данных по каждой метрике; · обеспечивает использование метрик в отчетности, контроле и обучении персонала; · проверяет актуальность и применимость метрик, адаптируя их при необходимости. **4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · отслеживает актуальные тренды и лучшие практики в сфере клиентского сервиса и КЦ; · анализирует возможность применения внешнего опыта в рамках своей организации; · адаптирует подходы к специфике справочной службы (текущие процессы, ресурсы, каналы взаимодействия); · внедряет методы и инструменты (например, улучшенные скрипты, клиентские сценарии, Q&A-сессии); · оценивает результативность внедренных практик и при необходимости вносит корректировки. **5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** · проводит регулярный контроль выполнения стандартов качества сотрудниками КЦ; · выявляет несоответствия и причины отклонений от установленных требований; · применяет стандартизированные инструменты оценки (чек-листы, оценки звонков, шаблоны аудитов); · оформляет результаты экспертиз в соответствии с корпоративными требованиями; · инициирует корректирующие меры и отслеживает их выполнение.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** · объясняет термины: качество обслуживания, удовлетворенность клиента, лояльность, ошибки, жалобы, стандарт качества; · знает взаимосвязь между качеством услуг, эффективностью бизнес-процессов и репутацией организации; · использует терминологию корректно при формулировке задач, отчетов и общении с коллегами. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · называет и объясняет принципы моделей управления качеством (PDCA, TQM, GAP-модель, ISO, 5S, Lean и др.); · применяет отдельные элементы моделей при планировании и контроле качества;

	· учитывает принципы моделей при разработке целей, стандартов и регламентов. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает, какие показатели используются для оценки качества в КЦ (CSAT, NPS, FCR, AHT, SLA, доля соблюдения скрипта и др.); · понимает связь между показателями и клиентским опытом; · участвует в выборе и разработке KPI для разных категорий персонала; · учитывает особенности каналов (голос, чат, email) при формировании показателей. **4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы оценки (опросы, анкеты, опросы «после обращения», тайный клиент, оценка супервизора, автоматическая аналитика и др.); · объясняет, какие методы подходят для разных целей (контроль знаний, проверка восприятия клиентом, выявление слабых мест); · применяет методы оценки на практике; · анализирует результаты оценки и формулирует выводы и рекомендации.
Профессиональная задача (навык 3)	Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
Умения	**1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · составляет план выборочных проверок с учетом объема и специфики услуг (каналы, тематика, сотрудники); · определяет периодичность и формат проверок (прослушка, переписка, опросы клиентов и т.д.); · использует чек-листы, шаблоны и стандарты оценки качества при проверках; · оформляет результаты проверок в установленной форме; · анализирует выявленные отклонения и формирует рекомендации по корректирующим мерам. **2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;** **Критерии оценки:** · разрабатывает и актуализирует методические материалы (инструкции, шаблоны, алгоритмы оценки); · контролирует наличие, доступность и актуальность документации на рабочих местах и в ИС; · проводит разъяснения и инструктаж по применению методических документов; · обеспечивает согласованность методических подходов в разных подразделениях; · отслеживает изменения в нормативной документации и вносит корректировки в рабочие материалы.

	3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации; **Критерии оценки:** · участвует в разработке стратегии управления качеством информационно-справочных услуг; · описывает процессы контроля, оценки и улучшения качества в виде системы; · анализирует конкурентные преимущества организации на основе качества клиентского сервиса; · предлагает меры по повышению лояльности клиентов через улучшение качества; · взаимодействует с другими подразделениями для интеграции системы качества в общую структуру работы. **4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** · разрабатывает процедуры контроля качества: поэтапные инструкции, схемы проверок, критерии оценки; · определяет точки контроля в процессах предоставления услуг; · применяет методы анализа: сводные таблицы, показатели выполнения, отклонения; · выявляет неэффективные участки бизнес-процессов и предлагает корректирующие действия; · использует результаты контроля для планирования обучения и улучшения обслуживания.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** · объясняет понятия: качество услуги, стандарты качества, удовлетворенность клиента, отклонение, жалоба; · различает внутренние и внешние стандарты качества; · использует термины в рабочих документах и коммуникации по назначению. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · называет модели управления качеством: PDCA, TQM, GAP, ISO и др.; · описывает этапы и принципы моделей (например, цикл «планируй – выполняй – проверяй – действуй»); · применяет элементы моделей при организации контроля и улучшения качества; · адаптирует подходы к условиям КЦ. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает принципы SMART для показателей: конкретность, измеримость, достижимость и др.; · выделяет метрики, отражающие восприятие клиентом (CSAT, NPS, FCR); · участвует в разработке показателей для различных процессов КЦ (входящие звонки, чат, e-mail);

	· устанавливает обоснованные целевые значения. **4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы оценки: прослушка, опросы, таинственный клиент, самоконтроль, автоматический анализ; · объясняет, когда и какие методы использовать; · знает этапы обработки жалобы: регистрация, классификация, анализ, ответ, корректирующие действия; · участвует в анализе повторяемости жалоб и системных ошибок. **5) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · называет используемое ПО (например CRM, NICE, Verint, Zendesk, WFO и др.); · использует ПО для выборки, оценки и фиксации результатов проверок; · настраивает чек-листы и критерии в системах оценки; · формирует отчеты и визуализации в аналитических модулях. **6) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает содержание ключевых стандартов (например, ГОСТ Р 56425, ISO 18295); · применяет положения стандартов при разработке внутренних регламентов; · объясняет значение каждого из стандартов и их применение в практике КЦ; · актуализирует методическую базу в соответствии с изменениями в нормативных актах. **7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** · перечисляет показатели: CSAT, NPS, CES, CSI и др.; · знает формулы расчета и источники данных (опросы, анкеты, автоматический сбор); · применяет показатели в оценке работы подразделений или сотрудников; · анализирует динамику и причины отклонений **8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений.

	9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях; **Критерии оценки:** · перечисляет основные формы контроля (чек-листы, аудиты, оценки супервизоров, самоконтроль); · применяет методы и приемы контроля в зависимости от целей (обучение, проверка, анализ); · использует программные средства для регистрации и анализа выявленных отклонений; · обеспечивает оформление результатов контроля в соответствии с внутренними требованиями; · организует системную обратную связь и корректирующие действия по результатам контроля.
Профессиональная задача (навык 4)	Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений для выявления причин возникновения претензий и их последующий анализ
Умения	**1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** · сопоставляет действия специалистов с корпоративными стандартами и регламентами обслуживания; · проводит проверку соблюдения скриптов, регламентов и процедур в различных каналах (звонок, чат, e-mail); · фиксирует отклонения и нарушения, оформляет результаты контроля в установленной форме; · уведомляет ответственных лиц о результатах проверки и необходимости корректирующих действий; · отслеживает устранение выявленных несоответствий. **2) разрабатывать процедуры и методы контроля;** **Критерии оценки:** · составляет алгоритмы контроля качества по конкретным процессам обслуживания (входящие обращения, первичная консультация, повторные обращения и др.); · подбирает и формулирует контрольные параметры (чек-листы, контрольные точки, шкалы оценки); · адаптирует процедуры под специфику различных услуг и каналов связи; · интегрирует контрольные процедуры в программные решения (CRM, системы качества и др.); · обеспечивает удобство и воспроизводимость процедур для других участников процесса. **3) анализировать эффективность бизнес-процессов в области качества и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** · использует показатели (KPI) и результаты контроля для анализа процессов обслуживания; · выявляет узкие места, повторяющиеся ошибки, нарушения в работе специалистов;

	· сопоставляет фактические данные с плановыми/нормативными значениями; · формирует предложения по улучшению процессов на основе анализа; · оформляет аналитические отчеты с выводами и рекомендациями по оптимизации.
Знания	**1) основные понятия и определения в области качества;** **Критерии оценки:** · использует показатели (KPI) и результаты контроля для анализа процессов обслуживания; · выявляет узкие места, повторяющиеся ошибки, нарушения в работе специалистов; · сопоставляет фактические данные с плановыми/нормативными значениями; · формирует предложения по улучшению процессов на основе анализа; · оформляет аналитические отчеты с выводами и рекомендациями по оптимизации. **2) способы измерения и методы оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** · перечисляет применяемые методы: оценка супервизором, опросы клиентов, "таинственный покупатель", самоконтроль, прослушка; · выбирает подходящий метод в зависимости от цели контроля; · знает преимущества и ограничения каждого метода; · использует результаты оценки для анализа и последующего обучения. **3) подходы к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** · знает этапы обработки жалобы: прием, регистрация, анализ, реагирование, устранение причин; · различает категории жалоб по степени важности и виду нарушений; · применяет метод «жалоба как источник улучшения»; · формирует предложения по изменению процедур и обучению на основе анализа жалоб. **4) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает и использует системы контроля качества (например: CRM-модули контроля, NICE, Verint, Zendesk QA, Scorecards,); · работает с шаблонами чек-листов, автоматическими правилами контроля, скриптами оценки; · извлекает и интерпретирует данные из ПО для формирования отчетов; · настраивает базовые параметры контроля в программных продуктах (например, шкалы, KPI, триггеры нарушений) **5) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** · перечисляет ключевые показатели: CSAT, NPS, CES, CSI и др.;

	· знает способы сбора данных (опросы после обращения, e-mail-анкеты, IVR-опросы, формы обратной связи); · объясняет, что отражает каждый показатель и как его применять; · использует данные показателей для оценки качества обслуживания и выявления зон для улучшения; · знает, как связаны показатели удовлетворенности с лояльностью и удержанием клиентов.
Профессиональная задача (навык 5)	Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов
Умения	**1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** · сопоставляет действия специалистов с установленными стандартами обслуживания (скрипты, сроки, тон общения); · выявляет нарушения на основе анализа записей, обращений и отзывов клиентов; · документирует результаты проверок в соответствии с установленными процедурами; · обеспечивает передачу информации о выявленных несоответствиях ответственным лицам; · инициирует корректирующие действия на основе систематических отклонений в отзывах и жалобах. **2) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;** **Критерии оценки:** · участвует в разработке и внедрении системы сбора, обработки и анализа обратной связи клиентов; · интегрирует информацию из отзывов, жалоб и пожеланий в систему оценки качества обслуживания; · формулирует предложения по улучшению клиентского опыта на основе анализа обратной связи; · соотносит результаты обратной связи с ключевыми показателями эффективности (KPI, CSI, NPS); · использует систему отзывов как источник для повышения конкурентных преимуществ КЦ. **3) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи;** **Критерии оценки:** · оценивает полноту охвата обратной связью (доля клиентов, оставивших отзыв, после обслуживания); · выявляет слабые места в процессе получения отзывов (низкий отклик, нерелевантные вопросы, дублирование); · сопоставляет эффективность разных каналов получения обратной связи (IVR, SMS, e-mail, опрос в приложении и др.); · предлагает оптимизации в процессе сбора (изменение формулировок, каналов, триггеров запуска опросов); · обеспечивает регулярность и системность анализа собранной информации
Знания	**1) способов измерения и методов оценки качества обслуживания;**

	Критерии оценки: · знает основные метрики: CSAT, NPS, FCR, CES и др.; · применяет методы: анкетирование, онлайн-опросы, сбор отзывов после обращения; · выбирает подходящие методы измерения в зависимости от цели (изучение удовлетворенности, выявление ошибок, повышение лояльности); · понимает различие между субъективной и объективной оценкой качества; · использует результаты оценки для планирования корректирующих мер. **2) подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** · знает алгоритм работы с жалобой: прием, регистрация, анализ, ответ, устранение причины; · различает критические и некритические жалобы; · участвует в анализе жалоб для выявления системных проблем в обслуживании; · формирует предложения по предотвращению повторных жалоб; · обеспечивает фиксацию всех обращений в соответствующих информационных системах. **3) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · перечисляет ключевые нормативные документы (например, ГОСТ Р 56425-2015, ISO 18295 и др.); · объясняет содержание стандартов, связанных с клиентским сервисом; · знает требования к организации процессов контроля качества и сбора обратной связи; · применяет положения документов при разработке внутренних инструкций и регламентов; · отслеживает изменения в нормативной базе и вносит предложения по актуализации внутренних документов. **4) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях;** **Критерии оценки:** · перечисляет применяемые в КЦ формы и методы контроля (чек-листы, опросы, оценка звонков, жалобы, самоконтроль и др.); · использует инструменты и ПО (например, NICE, Verint, Zendesk QA, Power BI, Excel и др.) для анализа отклонений; · настраивает базовые параметры в системах контроля (триггеры, шкалы, шаблоны отчетов); · оформляет результаты анализа отклонений в структурированном виде (таблицы, отчеты, диаграммы); · применяет итоги анализа для адаптации бизнес-процессов и системы сбора обратной связи.

Дополнительная трудовая функция	**Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству**
Профессиональная задача (навык 1)	Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно- справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности
Умения	**1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** · проводит сбор данных по организационным и техническим аспектам (доступность систем, соблюдение регламентов, нагрузка); · выявляет отклонения в показателях эффективности (AHT, FCR, SLA, CSAT и др.) между группами или сотрудниками; · сопоставляет условия работы сотрудников с результатами их деятельности; · определяет, какие условия влияют на качество обслуживания (устаревшее ПО, слабая техническая поддержка, недостаточная информированность и др.); · формулирует обоснованные предложения по улучшению условий и процессов. **2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;** **Критерии оценки:** · использует программное обеспечение и системы мониторинга (CRM, WFM, BI-инструменты) для сбора информации о работе операторов; · настраивает отчеты и выгрузки по заданным параметрам (время ответа, средняя продолжительность, количество обращений и т.д.); · применяет методы опросов, анкетирования, анализа записей разговоров; · обеспечивает достоверность и репрезентативность данных; · документирует процесс сбора данных согласно внутренним регламентам. **3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** · отслеживает тренды и инновации в сфере КЦ (чат-боты, омниканальность, RPA, самообслуживание); · анализирует применимость новых технологий к текущим условиям работы центра; · обосновывает целесообразность внедрения технологий (по эффективности, затратам, влиянию на качество обслуживания); · участвует в пилотных внедрениях или тестированиях; · фиксирует и представляет результаты внедрения и их влияние на KPI.
Знания	**1) основы психологии и управления персоналом;** **Критерии оценки:** · объясняет влияние мотивации и эмоционального состояния оператора на качество обслуживания;

	· применяет методы наблюдения и оценки поведения в удаленной работе; · взаимодействует с коллегами с учетом принципов конструктивного общения; · знает базовые методы нематериальной мотивации. **2) основы управления изменениями;** **Критерии оценки:** · объясняет этапы внедрения изменений (инициирование, планирование, реализация, сопровождение); · формулирует возможные риски и сопротивление изменениям со стороны персонала; · предлагает мероприятия по поддержке персонала в переходные периоды (обучение, сопровождение, разъяснение целей изменений); · знает, как анализировать результат внедренных изменений. **3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия;** **Критерии оценки:** · соблюдает нормы официально-делового общения в устной и письменной форме; · выстраивает конструктивные рабочие отношения с коллегами и руководством; · использует деловую лексику и форматы при оформлении предложений; · применяет корректные формы коммуникации при представлении результатов оценки. **4) методов сбора информации;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы сбора: интервью, анкетирование, наблюдение, анализ системных логов; · выбирает подходящий метод в зависимости от целей и аудитории; · применяет цифровые инструменты для сбора и обработки данных; · оформляет результаты в структурированной форме. **5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;** **Критерии оценки:** · читает и интерпретирует регламенты, стандарты и внутренние положения; · различает нормативные, методические и технические документы; · применяет положения документов в своей деятельности; · участвует в разработке или корректировке методической базы. **6) требования к разработке регламентов процессов;** **Критерии оценки:** · знает структуру регламента (цель, область применения, процедуры, ответственность, контроль); · соблюдает требования по оформлению документа (ясность, точность, единообразие); · формулирует процедуры, отражающие реальный порядок действий; · соотносит регламент с фактической практикой работы. **7) методов совершенствования процессов;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы для анализа процессов;

	· выявляет проблемные участки и потери времени/ресурсов; · предлагает обоснованные пути оптимизации; · оформляет предложения в виде проектов улучшений **8) методов оценки достоверности собранной информации;** **Критерии оценки:** · различает первичные и вторичные источники информации; · проверяет данные на непротиворечивость, полноту и актуальность; · применяет кросс-проверку информации из разных источников; · указывает возможные искажения при представлении выводов **9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов;** **Критерии оценки:** · знает критерии эффективности: затраты/результат, время выполнения, удовлетворенность клиентов/сотрудников; · применяет количественные и качественные методы оценки (KPI, опросы, сравнение с бенчмарками); · анализирует влияние изменений регламентов на производительность и качество; · оформляет результаты в виде аналитических записок и предложений.
Профессиональная задача (навык 2)	Составление новых методов решения задач для повышения эффективности информационно- справочного обслуживания
Умения	**1) составлять презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки для обоснования эффективности вносимых предложений;** **Критерии оценки:** · подбирает и структурирует информацию, отражающую проблему и пути ее решения; · оформляет текстовые и графические материалы в соответствии с корпоративными стандартами; · использует достоверные данные (KPI, примеры, обратная связь клиентов) для аргументации; · создает документы, понятные для целевой аудитории (руководство, коллеги, внешние партнеры); · адаптирует материалы под формат выступления, презентации или письменной аналитики. **2) проводить публичные выступления;** **Критерии оценки:**

	· выстраивает логичную структуру выступления (введение, обоснование, выводы, предложения); · формулирует информацию ясно, с учетом уровня аудитории; · использует наглядные материалы (слайды, диаграммы, схемы); · отвечает на вопросы, аргументированно защищает свои предложения; · соблюдает нормы профессионального общения, этики и регламент времени. **3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** · отслеживает тренды и инновации в сфере КЦ (чат-боты, омниканальность, RPA, самообслуживание); · анализирует применимость новых технологий к текущим условиям работы центра; · обосновывает целесообразность внедрения технологий (по эффективности, затратам, влиянию на качество обслуживания); · участвует в пилотных внедрениях или тестированиях; · фиксирует и представляет результаты внедрения и их влияние на KPI **4) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей**; **Критерии оценки:** · использует KPI (например: AHT, FCR, CSAT, SLA), чтобы показать влияние предлагаемых изменений; · применяет качественные данные (обратная связь клиентов, жалобы, экспертные мнения); · демонстрирует, как предложения влияют на производительность, качество обслуживания, удовлетворенность клиентов; · оформляет обоснование в виде таблиц, сравнений, аналитических выводов; · делает выводы на основе логики, достоверных данных и соответствия организационным целям.
Знания	**1) основ управления изменениями;** **Критерии оценки:** · перечисляет этапы внедрения изменений (инициирование, планирование, реализация, сопровождение); · объясняет возможные реакции сотрудников на изменения и способы снижения сопротивления; · знает инструменты поддержки изменений (информирование, обучение, адаптация, сопровождение); · применяет эти знания при подготовке предложений по улучшениям и участии в проектах изменений **2) основ делового этикета и профессионального взаимодействия;** **Критерии оценки:** · соблюдает нормы делового общения (письменно и устно); · формулирует деловые предложения корректно и аргументированно; · поддерживает конструктивное взаимодействие с коллегами и руководством;

	· учитывает корпоративную культуру и правила при составлении официальных материалов и выступлениях **3) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;** **Критерии оценки:** · читает и интерпретирует регламенты, стандарты и внутренние положения; · различает нормативные, методические и технические документы; · применяет положения документов в своей деятельности; · участвует в разработке или корректировке базы **4) требования к разработке регламентов процессов** **Критерии оценки:** · знает структуру регламента (цель, область применения, процедуры, ответственность, контроль); · соблюдает требования по оформлению документа (ясность, точность, единообразие); · формулирует процедуры, отражающие реальный порядок действий; · соотносит регламент с фактической практикой работы.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 1	**Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение ежедневных задач для сотрудников и установление плановых показателей
Умения	**1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;** **Критерии оценки:** · устанавливает контакт с сотрудниками, учитывая индивидуальные особенности восприятия; · поддерживает обратную связь в процессе выполнения задачи; · использует деловой и конструктивный тон в коммуникации; · демонстрирует умение разъяснять суть задачи без эмоционального давления; · своевременно информирует об изменениях в задачах или сроках. **2) формулировать задачи, избегая двусмысленности и недопонимания;**

	Критерии оценки: · использует конкретные формулировки целей и сроков; · применяет структурированные методы постановки задач (SMART, CLEAR и др.); · избегает использования размытых терминов и неоднозначных выражений; · проверяет понимание задачи сотрудником (через уточняющие вопросы); · предоставляет все необходимые материалы и инструкции для выполнения. **3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области;** **Критерии оценки:** · сопоставляет фактические результаты с установленными KPI; · использует аналитические инструменты или отчеты для оценки выполнения; · выявляет отклонения от плана и причины их возникновения; · формулирует выводы на основе анализа; · предлагает конкретные меры по устранению проблемных зон. **4) распределять задач между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;** **Критерии оценки:** · оценивает текущую нагрузку на каждого сотрудника; · учитывает квалификацию, опыт и сильные стороны исполнителей; · обоснованно делегирует задачи, распределяя приоритеты; · использует инструменты планирования или диаграммы загрузки; · поддерживает баланс рабочих задач в команде. **5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;** **Критерии оценки:** · определяет причину конфликта (по фактам, без эмоций); · применяет соответствующие техники: переговоры, медиативный подход, компромисс; · уважает позиции обеих сторон при решении конфликтов; · предлагает варианты решения, устраивающие участников; · не допускает эскалации конфликта в коллективе.
Знания	**1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;** **Критерии оценки:** · назвает ключевые принципы и элементы каждой методики; · объясняет, в каких ситуациях и как применять каждую из методик; · умеет привести примеры постановки задач по указанным методикам; · применяет методики в практических кейсах и симуляциях. **2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные KPI для операторов контакт-центра (время ответа, FCR, CSAT и др.); · понимает взаимосвязь KPI с качеством обслуживания;

	· умеет объяснить, как оцениваются результаты работы по KPI; · применяет знания KPI при анализе работы команды. **3) правил делового общения и речевого этикета;** **Критерии оценки:** · применяет нормы делового общения в устной и письменной форме; · соблюдает структуру деловой переписки; · учитывает субординацию и корпоративную культуру в общении; · умеет корректно формулировать просьбы, замечания и рекомендации. **4) внутренних стандартов оформления документов на предприятии;** **Критерии оценки:** · применяет корпоративные шаблоны и стили; · соблюдает структуру и требования к деловой документации; · оформляет отчеты в соответствии с нормами предприятия.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 3)	Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены
Умения	**1) анализировать данные о количестве обращений, времени обработки и прогнозировать пиковые нагрузки для оптимизации расписания перерывов;** **Критерии оценки:** · работает с отчетами и аналитическими инструментами (например, ACD, CRM, Excel); · выявляет закономерности в обращениях (по часам, дням недели и т. п.); · делает обоснованные прогнозы на основе исторических данных; · учитывает внешние и внутренние факторы, влияющие на нагрузку (акции, погодные условия и т. д.);

	· представляет прогноз в виде графиков, таблиц или диаграмм. **2) составлять графики перерывов с учетом различных факторов (график работы, количество специалистов, время обработки обращений);** **Критерии оценки:** · учитывает график смен и рабочее время каждого специалиста; · соблюдает требования по минимальной численности операторов на линии; · распределяет перерывы равномерно, избегая перегрузки отдельных часов; · адаптирует график к наличию специалистов с ограничениями (частичная занятость, спецусловия); · предоставляет график в понятной форме, доступной сотрудникам. **3) анализировать текущее расписание, выявлять узкие места и оптимизировать его для повышения эффективности работы;** **Критерии оценки:** · проводит оценку эффективности текущего расписания (напр., по SLA, средней нагрузке); · определяет часы перегрузки и недозагрузки; · предлагает конкретные корректировки на основе фактов и расчетов; · внедряет улучшения и отслеживает результат после изменений; · учитывает мнение сотрудников при корректировке расписания **4) использовать различные инструменты для составления расписаний;** **Критерии оценки:** · использует Excel, Google Sheets, Workforce Management-системы и пр.; · применяет формулы и шаблоны для автоматизации расчетов; · умеет работать с шаблонами смен и шаблонами графиков; · адаптирует инструменты под потребности контакт-центра; обеспечивает точность и доступность итогового расписания.
Знания	**1) трудового законодательства Республики Казахстан;** **Критерии оценки:** · знает нормы продолжительности рабочего времени и перерывов; · учитывает обязательные перерывы и их длительность согласно ТК РК; · применяет законодательные требования при составлении графиков; · понимает последствия нарушения трудового законодательства **2) принципов эффективной организации работы, методов нормирования труда для расчета оптимальной продолжительности перерывов и их распределения в течение смены;** **Критерии оценки:** · знает основные методы расчета норм времени на обслуживание обращений; · понимает подходы к распределению времени на отдых и восстановление; · применяет понятия «трудоемкость», «производительность», «режим труда и отдыха»; · способен обосновать расчет продолжительности и частоты перерывов.

	3) организационной структуры предприятия; **Критерии оценки:** · знает распределение функций и ролей в подразделении; · учитывает особенности подчиненности и взаимодействия в расписании; · понимает, какие должности и категории специалистов участвуют в обслуживании; · согласует расписание с руководителями смежных подразделений **4) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · знает этапы формирования расписания: сбор данных, анализ, составление, утверждение; · понимает цели - баланс нагрузки, соблюдение законодательства, комфорт сотрудников; · знает общие принципы планирования в условиях динамичного трафика; · может объяснить структуру расписания и логику его построения **5) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · знает методы равномерного распределения нагрузки (равное по времени, по числу обращений и др.); · учитывает компетенции, производительность и специализации сотрудников; · применяет подходы к адаптивному распределению в пиковые часы; · понимает, как избежать перегрузки одних специалистов и простоя других.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании**

Профессиональная задача (навык 7)	Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Умения	**1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии;** **Критерии оценки:** · выявляет повторяющие тенденции в отчетных данных; · определяет отклонения от нормы и статистические аномалии; · сравнивает показатели между периодами или группами; · формулирует выводы по результатам анализа данных; · применяет статистическую информацию для принятия решений. **2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы), обрабатывать их и подготавливать к анализу;** **Критерии оценки:** · идентифицирует и отбирает релевантные источники данных; · извлекает данные из различных систем (CRM, базы, анкеты и т.д.); · упорядочивает и форматирует данные для анализа; · проверяет данные на полноту и корректность; · объединяет данные из нескольких источников в единый массив. **3) работать с большим массивом информационных данных;** **Критерии оценки:** · сортирует и фильтрует большие объемы данных; · использует электронные таблицы и инструменты для анализа больших данных; · оптимизирует обработку информации с использованием формул и автоматизации; · минимизирует количество ошибок при работе с большими таблицами; · проверяет точность и достоверность результатов обработки. **4) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** · контролирует присутствие сотрудников на смене в контролирует выполнение задач по срокам и приоритетам; · анализирует причины задержек или ошибок; · фиксирует нарушения сроков и инициирует корректирующие действия; · о качество выполнения задач и соответствие стандартам; · сообщает о рисках невыполнения задач руководству или коллегам. **5) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты).** **Критерии оценки:** · применяет Excel, Google Sheets и аналоги для обработки информации; · строит сводные таблицы, графики и диаграммы; · настраивает шаблоны отчетов и автоматизацию повторяющихся операций; · импортирует и экспортирует данные между системами;

	· использует специализированные аналитические программы (при наличии доступа).
Знания	**1) принципов работы CRM- систем и умение использовать их для сбора и анализа данных;** **Критерии оценки:** · объясняет принципы функционирования CRM-системы;. · навигирует по интерфейсу CRM и находит нужную информацию; · выгружает и обрабатывает статистику из CRM; · применяет CRM для оценки качества работы операторов; · учитывает особенности сбора данных при использовании CRM. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI, применяемые в контакт-центре (AHT, FCR, CSAT, SLA и др.); · объясняет назначение каждого показателя (AHT, CSAT, FCR и т.д.); · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов; · делает выводы на основе отклонений от целевых значений. **3) внутренних стандартов оформления документов на предприятии;** **Критерии оценки:** · применяет корпоративные шаблоны и стили; · соблюдает структуру и требования к деловой документации; · оформляет отчеты в соответствии с нормами предприятия.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 2	**Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей**

Профессиональная задача (навык 2)	Осуществление контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра
Умения	**1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля;** **Критерии оценки:** · контролирует присутствие сотрудников на смене в соответствии с графиком; · мониторит выполнение задач через специализированное ПО (CRM, WFM, отчетные панели); · фиксирует отклонения от планов (опоздания, простои, низкое качество обработки обращений); · принимает меры при обнаружении несвоевременного или некачественного выполнения задач (уведомления, эскалации); · документирует ход выполнения смены и сохраняет логи действий. **2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · систематически собирает и анализирует показатели работы группы; · выявляет отклонения от плановых значений и причины их возникновения; · формулирует обоснованные управленческие решения для корректировки ситуации; · оценивает последствия принимаемых решений и при необходимости корректирует действия; · формирует доклад руководству о состоянии показателей и предпринимаемых мерах. **3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · определяет причины отклонений от плановых показателей; · формулирует цели и задачи мероприятий по улучшению показателей (AHT, CSAT, SLA и др.); · планирует мероприятия с конкретными сроками, ответственными и ожидаемыми результатами; · организует обучение, инструктажа или рабочие встречи для специалистов; · контролирует участие и вовлеченность специалистов в мероприятиях; · оценивает эффективность мероприятий по результатам показателей. **4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения** **Критерии оценки:** · четко формулирует задачи и ожидаемые результаты; · организует обратную связь и оперативно реагирует на возникающие вопросы;

	· обсуждает с сотрудниками прогресс и трудности в выполнении задач; · поддерживает конструктивный диалог и разрешает конфликты; · информирует сотрудников о результатах контроля и корректировках.
Знания	**1) ключевых показателей эффективности, их виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение;** **Критерии оценки:** · перечисляет и классифицирует KPI на финансовые, операционные и по персоналу; · объясняет назначение каждого вида KPI в контексте оценки эффективности работы колл-центра; · соотносит KPI с целями подразделения (например, AHT с операционной эффективностью, CSAT с удовлетворенностью клиентов и т.д.); · интерпретирует текущие значения KPI и определяет, насколько они соответствуют плановым. · использует знания о KPI для принятия решений по управлению результативностью группы. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **3) основных показателей, влияющих на нагрузку сотрудников;** **Критерии оценки:** · определяет показатели, влияющие на нагрузку (количество обращений, время обработки, уровень повторных звонков, распределение смен и т.д.); · анализирует влияние изменений этих показателей на рабочую нагрузку и стресс сотрудников; · объясняет взаимосвязь между нагрузкой и производительностью (перегрузка → снижение качества, ошибки, рост AHT и т.п.); · использует знания о нагрузке при планировании смен, распределении задач и корректировке процессов; · предлагает меры по оптимизации нагрузки и снижению перегрузки персонала
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах

неформального образования	повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Составление критериев отбора для кандидатов на должность специалиста по обслуживанию клиентов контактного центра
Умения	**1) выявлять ключевые навыки и качества, необходимые для выполнения обязанностей на должности специалиста по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · определяет перечень профессионально значимых компетенций (коммуникативные, стрессоустойчивость, внимательность и др.); · соотносит требования должности с типичными трудовыми задачами; · обосновывает необходимость каждого из навыков и качеств в контексте выполнения обязанностей специалиста. **2) использовать различные методы для оценки кандидатов: интервью, тесты, кейс-задания, симуляции;** **Критерии оценки:** · подбирает адекватные методы оценки в зависимости от цели и компетенций, подлежащих проверке; · разрабатывает или адаптирует задания и вопросы под специфику контактного центра; · применяет методы в соответствии с этическими и профессиональными стандартами оценки персонала. **3) анализировать и интерпретировать результаты тестов и собеседований для принятия обоснованных решений о кандидатах;** **Критерии оценки:** · систематизирует и сравнивает данные, полученные из различных источников (интервью, тестов, кейсов); · делает выводы, основанные на объективных показателях и критериях оценки; · формирует обоснованные рекомендации по результатам оценки. **4) формировать профиль кандидата для отбора;** **Критерии оценки:** · составляет профиль с указанием необходимых и желательных компетенций;

	· выделяет ключевые поведенческие индикаторы и показатели оценки; · использует профиль в дальнейших процедурах подбора и обучения.
Знания	**1) основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;** **Критерии оценки:** · перечисляет ключевые функции (прием звонков, консультирование, работа с базой данных и пр.); · описывает профессиональные и личностные качества, необходимые для успешного выполнения обязанностей; · различает роли и зоны ответственности специалистов контактного центра. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **3) методов создания и поддержания позитивного имиджа компании для привлечения талантливых специалистов;** **Критерии оценки:** · перечисляет инструменты формирования HR-бренда (социальные сети, внутренние коммуникации, корпоративная культура и пр.); · объясняет влияние имиджа компании на мотивацию соискателей; · оценивает эффективность используемых методов привлечения кандидатов. **4) трудового законодательства Республики Казахстан;** **Критерии оценки:** · знает нормы продолжительности рабочего времени и перерывов; · учитывает обязательные перерывы и их длительность согласно ТК РК; · применяет законодательные требования при составлении графиков; · понимает последствия нарушения трудового законодательства
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного

информального образования	обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 2)	Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
Умения	**1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · разрабатывает адаптационный план с учетом уровня подготовки и должностных обязанностей нового сотрудника; · включает в план ключевые этапы: вводный инструктаж, знакомство с базой знаний, обучение под наставничеством, промежуточные проверки; · определяет сроки адаптационных мероприятий, ответственных лиц и критерии оценки успешности прохождения адаптации. **2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;** **Критерии оценки:** · оценивает уровень текущих компетенций сотрудника и определяет зоны для развития; · определяет цели развития, сроки и формы обучения (тренинги, наставничество, самообучение); · согласовывает план с сотрудником и контролирует его выполнение. **3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · определяет индивидуальные и командные цели с учетом KPI и специфики работы; · использует разнообразные мотивационные подходы (признание, развитие, участие в проектах); · отслеживает мотивацию и вовлеченность, корректирует подход при необходимости. **4) выстраивать коммуникацию со специалистами в процессе адаптации и обучения;** **Критерии оценки:** · организует регулярные встречи и предоставляет обратную связь сотрудникам в период адаптации; · использует открытые, конструктивные способы общения (активное слушание, уточнение, эмпатия);

	· корректирует стиль коммуникации в зависимости от индивидуальных особенностей сотрудника.
Знания	**1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** · называет эффективные методы развития коммуникации (тренинги, ролевые игры, коучинг, наставничество); · объясняет, какие методы применимы в контактном центре для различных сотрудников; · оценивает необходимость развития конкретных коммуникативных навыков на основании анализа работы. **2) методов и форм обучения специалистов;** **Критерии оценки:** · называет формы обучения (очно, дистанционно, смешанное, наставничество); · описывает методы (интерактивные лекции, кейсы, симуляции, обучение на рабочем месте); · объясняет выбор метода в зависимости от содержания и целей обучения **3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов;** **Критерии оценки:** · перечисляет нематериальные способы мотивации (похвала, возможности роста, участие в проектах, доверие, признание); · объясняет механизмы воздействия нематериальной мотивации на сотрудников в период адаптации; · выбирает подходящие способы мотивации в зависимости от уровня подготовки и индивидуальных особенностей сотрудника. **4) внутренних правил получения обратной связи;** **Критерии оценки:** · называет утвержденные в организации каналы и регламенты получения и предоставления обратной связи; · описывает процедуры сбора, анализа и передачи обратной связи; · соблюдает корпоративные нормы в процессе общения с сотрудниками.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО);

	- оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 3)	Сопровождение сотрудников при отклонениях в показателях производительности и составление индивидуальных планов развития
Умения	**1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды;** **Критерии оценки:** · интерпретирует показатели производительности (количество обращений, среднее время обработки, уровень удовлетворенности и др.); · выявляет отклонения от нормы и негативные/позитивные тренды на основе анализа данных; · устанавливает причинно-следственные связи между отклонениями и действиями сотрудников или внешними факторами. **2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;** **Критерии оценки:** · определяет зоны развития на основании анализа показателей и обратной связи; · разрабатывает цели развития, подбирает подходящие формы и методы обучения; · согласовывает план с сотрудником и устанавливает критерии контроля и сроков выполнения. **3) мотивировать специалистов к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · разъясняет цели и значение ключевых показателей для каждого сотрудника; · подбирает индивидуальные мотивационные подходы с учетом уровня и потребностей сотрудника; · оказывает регулярную поддержку и отслеживает динамику вовлеченности **4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в ходе выполнения совместных задач;** **Критерии оценки:** · организует рабочие встречи, брифинги, обсуждения целей и задач; · использует корректную, конструктивную и открыто-ориентированную коммуникацию; · проявляет способность слышать обратную связь и учитывать мнения сотрудников при принятии решений.
Знания	**1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений;** **Критерии оценки:**

	· перечисляет методы оценки производительности (количественные метрики, наблюдение, анализ записей и т.д.); · объясняет, как применять методы оценки в зависимости от показателя; · определяет границы допустимых отклонений и критерии срабатывания "тревожных" сигналов. **2) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** · называет эффективные методы развития коммуникации (тренинги, ролевые игры, коучинг, наставничество); · объясняет, какие методы применимы в контактном центре для различных сотрудников; · оценивает необходимость развития конкретных коммуникативных навыков на основании анализа работы. **3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;** **Критерии оценки:** · описывает функционал и ответственность каждого специалиста; · учитывает компетенции при распределении задач и контроле работы; · анализирует соответствие выполняемых задач квалификации сотрудников; · использует знания об обязанностях для выявления нарушений и несоответствий; · обучает сотрудников основным требованиям и стандартам работы **4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · описывает утвержденные внутренние каналы получения обратной связи (опросы, встречи, анонимные формы и др.); · соблюдает процедуры и этические нормы при сборе обратной связи; · использует полученную информацию для корректировки процессов и поддержки сотрудников. **6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде;** **Критерии оценки:** · приводит примеры корректной деловой переписки и форматов письменной обратной связи;

	· соблюдает нормы делового стиля, структуры и этики общения; · оформляет письменную обратную связь с учетом конструктивности, конкретности и рекомендаций к действиям.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 4	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг**
Профессиональная задача (навык 1)	Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно- справочных услуг
Умения	**1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;** **Критерии оценки:** · анализирует качество информационно-справочных услуг по установленным стандартам; · выявляет несоответствия и причины отклонений от регламентов и скриптов; · оформляет заключения по результатам экспертиз (устных, письменных, аудио, чат-диалогов); · участвует в расследовании отклонений на основе данных клиентских обращений и проверок; · предоставляет рекомендации по улучшению качества на основании экспертизы. **2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** · сопоставляет действия специалистов с установленными стандартами обслуживания; · использует чек-листы, контрольные листы, скрипты и внутренние регламенты;

	· выявляет нарушения стандартов и сообщает о них в установленном порядке; · формирует регулярные отчеты по соблюдению требований качества; · инициирует корректирующие действия при выявлении системных нарушений. **3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · составляет план выборочного контроля (по темам, каналам, сотрудникам); · определяет выборку обращений (по времени, продуктам, проблемным зонам); · инициирует и контролирует проведение проверки звонков, чатов, e-mail и других каналов; · оформляет результаты проверок и анализирует их в разрезе ключевых показателей; · доносит результаты проверок до заинтересованных сторон (руководители, специалисты). **4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;** **Критерии оценки:** · разрабатывает и актуализирует методические материалы по качеству (чек-листы, памятки, инструкции); · проводит разъяснения и консультации по применению стандартов качества; · обучает специалистов правильному использованию методических материалов; · адаптирует документы под изменения в продуктах, услугах, скриптах и каналах взаимодействия; · контролирует наличие и доступность актуальной документации на рабочих местах и в ИС. **5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;** **Критерии оценки:** · разрабатывает или адаптирует элементы системы качества (контроль, анализ, обучение, улучшение); · анализирует влияние качества обслуживания на удовлетворенность и лояльность клиентов; · участвует в разработке стратегий повышения качества на основе обратной связи и данных мониторинга; · предлагает меры по обеспечению конкурентных преимуществ через улучшение клиентского опыта; · взаимодействует с другими подразделениями для обеспечения единого подхода к качеству. **6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** · определяет ключевые точки контроля качества в клиентских процессах;

	· разрабатывает процедуры выборочного и планового контроля (по каналам, задачам, показателям); · анализирует данные по KPI и метрикам эффективности операторов и процессов; · выявляет узкие места в процессах и предлагает корректирующие действия; · готовит аналитические отчеты и рекомендации по оптимизации процессов обслуживания.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** · объясняет понятия: «качество услуги», «стандарты качества», «клиентский опыт», «лояльность» и др.; · знает роль и значение качества в сфере обслуживания; · использует профессиональные термины корректно в отчетах и коммуникации; · различает виды качества (фактическое, ожидаемое, нормативное). **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные модели (например, PDCA, ISO, модель GAP, Service Quality); · объясняет логику этапов управления качеством (планирование, выполнение, проверка, корректировка); · применяет принципы моделей при разработке контрольных процедур; · адаптирует модели под условия работы КЦ. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает ключевые показатели качества (CSAT, FCR, NPS, AHT, SLA и др.); · объясняет, какие метрики отражают удовлетворенность, скорость, полноту, точность; · участвует в определении целевых значений и границ допустимых отклонений; · использует показатели при анализе индивидуальной и командной работы. **4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы оценки (прослушка, тестовые звонки, обратная связь клиентов, чек-листы, таинственный покупатель); · объясняет преимущества и ограничения каждого метода; · выбирает метод в зависимости от цели (оценка персонала, проверка процесса, оценка внедрения изменений); · применяет комплексную оценку на основе нескольких методов. **5) подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** · знает процедуры регистрации, классификации и обработки жалоб; · применяет подход «жалоба как ресурс для улучшения»; · участвует в анализе жалоб и разработке корректирующих мероприятий;

	· отслеживает повторяемость жалоб по темам и каналам. **6) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · владеет ПО для контроля качества (например, NICE, Verint, Zendesk, CRM, WFO-платформы); · использует функционал для выборки обращений, фиксации нарушений, анализа тенденций; · оформляет отчеты и дашборды в системах контроля качества; · настраивает шаблоны чек-листов и критерии оценки внутри программ.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 4	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг**
Профессиональная задача (навык 2)	Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно- справочных услуг и составляющих ее процессов
Умения	**1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы;** **Критерии оценки:** · собирает данные о работе справочной службы (время ответа, длительность взаимодействий, причина обращения, оценка клиента и др.); · использует специализированное ПО (CRM, WFO, BI-платформы) для обработки данных; · выделяет ключевые тенденции, закономерности и отклонения от нормы; · делает обоснованные выводы и формирует предложения по улучшению процессов на основе анализа;

	· подготавливает аналитические отчеты с визуализацией результатов и интерпретацией данных. **2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения;** **Критерии оценки:** · формулирует цели в формате SMART (например: «повысить CSAT с 78% до 85% за 3 месяца»); · разбивает цели на конкретные задачи и действия, распределяет их по срокам и ответственным; · соотносит цели с корпоративной стратегией и текущими приоритетами; · объясняет сотрудникам значимость целей и их вклад в общее качество обслуживания; · регулярно пересматривает цели в зависимости от результатов и изменений в работе КЦ. **3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики;** **Критерии оценки:** · формулирует качественные и количественные метрики для оценки эффективности процессов (например: средняя оценка клиента, количество повторных обращений, процент соблюдения скриптов и др.); · соотносит метрики с целями, бизнес-процессами и ожиданиями клиентов; · определяет способы и периодичность сбора данных по каждой метрике; · обеспечивает использование метрик в отчетности, контроле и обучении персонала; · проверяет актуальность и применимость метрик, адаптируя их при необходимости. **4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · отслеживает актуальные тренды и лучшие практики в сфере клиентского сервиса и КЦ; · анализирует возможность применения внешнего опыта в рамках своей организации; · адаптирует подходы к специфике справочной службы (текущие процессы, ресурсы, каналы взаимодействия); · внедряет методы и инструменты (например, улучшенные скрипты, клиентские сценарии, Q&A-сессии); · оценивает результативность внедренных практик и при необходимости вносит корректировки. **5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** · проводит регулярный контроль выполнения стандартов качества сотрудниками КЦ;

	· выявляет несоответствия и причины отклонений от установленных требований; · применяет стандартизированные инструменты оценки (чек-листы, оценки звонков, шаблоны аудитов); · оформляет результаты экспертиз в соответствии с корпоративными требованиями; · инициирует корректирующие меры и отслеживает их выполнение.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** · объясняет термины: качество обслуживания, удовлетворенность клиента, лояльность, ошибки, жалобы, стандарт качества; · знает взаимосвязь между качеством услуг, эффективностью бизнес-процессов и репутацией организации; · использует терминологию корректно при формулировке задач, отчетов и общении с коллегами. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · называет и объясняет принципы моделей управления качеством (PDCA, TQM, GAP-модель, ISO, 5S, Lean и др.); · применяет отдельные элементы моделей при планировании и контроле качества; · учитывает принципы моделей при разработке целей, стандартов и регламентов. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает, какие показатели используются для оценки качества в КЦ (CSAT, NPS, FCR, AHT, SLA, доля соблюдения скрипта и др.); · понимает связь между показателями и клиентским опытом; · участвует в выборе и разработке KPI для разных категорий персонала; · учитывает особенности каналов (голос, чат, email) при формировании показателей. **4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы оценки (опросы, анкеты, опросы «после обращения», тайный клиент, оценка супервизора, автоматическая аналитика и др.); · объясняет, какие методы подходят для разных целей (контроль знаний, проверка восприятия клиентом, выявление слабых мест); · применяет методы оценки на практике; · анализирует результаты оценки и формулирует выводы и рекомендации.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах

неформального образования	повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 4	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг**
Профессиональная задача (навык 3)	Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
Умения	**1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · составляет план выборочных проверок с учетом объема и специфики услуг (каналы, тематика, сотрудники); · определяет периодичность и формат проверок (прослушка, переписка, опросы клиентов и т.д.); · использует чек-листы, шаблоны и стандарты оценки качества при проверках; · оформляет результаты проверок в установленной форме; · анализирует выявленные отклонения и формирует рекомендации по корректирующим мерам. **2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;** **Критерии оценки:** · разрабатывает и актуализирует методические материалы (инструкции, шаблоны, алгоритмы оценки); · контролирует наличие, доступность и актуальность документации на рабочих местах и в ИС; · проводит разъяснения и инструктаж по применению методических документов; · обеспечивает согласованность методических подходов в разных подразделениях;

	· отслеживает изменения в нормативной документации и вносит корректировки в рабочие материалы. **3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;** **Критерии оценки:** · участвует в разработке стратегии управления качеством информационно-справочных услуг; · описывает процессы контроля, оценки и улучшения качества в виде системы; · анализирует конкурентные преимущества организации на основе качества клиентского сервиса; · предлагает меры по повышению лояльности клиентов через улучшение качества; · взаимодействует с другими подразделениями для интеграции системы качества в общую структуру работы. **4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** · разрабатывает процедуры контроля качества: поэтапные инструкции, схемы проверок, критерии оценки; · определяет точки контроля в процессах предоставления услуг; · применяет методы анализа: сводные таблицы, показатели выполнения, отклонения; · выявляет неэффективные участки бизнес-процессов и предлагает корректирующие действия; · использует результаты контроля для планирования обучения и улучшения обслуживания.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** · объясняет понятия: качество услуги, стандарты качества, удовлетворенность клиента, отклонение, жалоба; · различает внутренние и внешние стандарты качества; · использует термины в рабочих документах и коммуникации по назначению. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** · называет модели управления качеством: PDCA, TQM, GAP, ISO и др.; · описывает этапы и принципы моделей (например, цикл «планируй – выполняй – проверяй – действуй»); · применяет элементы моделей при организации контроля и улучшения качества; · адаптирует подходы к условиям КЦ. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает принципы SMART для показателей: конкретность, измеримость, достижимость и др.; · выделяет метрики, отражающие восприятие клиентом (CSAT, NPS, FCR);

	· участвует в разработке показателей для различных процессов КЦ (входящие звонки, чат, e-mail); · устанавливает обоснованные целевые значения. **4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы оценки: прослушка, опросы, таинственный клиент, самоконтроль, автоматический анализ; · объясняет, когда и какие методы использовать; · знает этапы обработки жалобы: регистрация, классификация, анализ, ответ, корректирующие действия; · участвует в анализе повторяемости жалоб и системных ошибок. **5) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · называет используемое ПО (например CRM, NICE, Verint, Zendesk, WFO и др.); · использует ПО для выборки, оценки и фиксации результатов проверок; · настраивает чек-листы и критерии в системах оценки; · формирует отчеты и визуализации в аналитических модулях. **6) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает содержание ключевых стандартов (например, ГОСТ Р 56425, ISO 18295); · применяет положения стандартов при разработке внутренних регламентов; · объясняет значение каждого из стандартов и их применение в практике КЦ; · актуализирует методическую базу в соответствии с изменениями в нормативных актах. **7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** · перечисляет показатели: CSAT, NPS, CES, CSI и др.; · знает формулы расчета и источники данных (опросы, анкеты, автоматический сбор); · применяет показатели в оценке работы подразделений или сотрудников; · анализирует динамику и причины отклонений **8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** · перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп;

	· делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные формы контроля (чек-листы, аудиты, оценки супервизоров, самоконтроль); · применяет методы и приемы контроля в зависимости от целей (обучение, проверка, анализ); · использует программные средства для регистрации и анализа выявленных отклонений; · обеспечивает оформление результатов контроля в соответствии с внутренними требованиями; · организует системную обратную связь и корректирующие действия по результатам контроля.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция	**Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству**
Профессиональная задача (навык 1)	Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно- справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности
Умения	**1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** · проводит сбор данных по организационным и техническим аспектам (доступность систем, соблюдение регламентов, нагрузка); · выявляет отклонения в показателях эффективности (AHT, FCR, SLA, CSAT и др.) между группами или сотрудниками;

	· сопоставляет условия работы сотрудников с результатами их деятельности; · определяет, какие условия влияют на качество обслуживания (устаревшее ПО, слабая техническая поддержка, недостаточная информированность и др.); · формулирует обоснованные предложения по улучшению условий и процессов. **2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;** **Критерии оценки:** · использует программное обеспечение и системы мониторинга (CRM, WFM, BI-инструменты) для сбора информации о работе операторов; · настраивает отчеты и выгрузки по заданным параметрам (время ответа, средняя продолжительность, количество обращений и т.д.); · применяет методы опросов, анкетирования, анализа записей разговоров; · обеспечивает достоверность и репрезентативность данных; · документирует процесс сбора данных согласно внутренним регламентам. **3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** · отслеживает тренды и инновации в сфере КЦ (чат-боты, омниканальность, RPA, самообслуживание); · анализирует применимость новых технологий к текущим условиям работы центра; · обосновывает целесообразность внедрения технологий (по эффективности, затратам, влиянию на качество обслуживания); · участвует в пилотных внедрениях или тестированиях; · фиксирует и представляет результаты внедрения и их влияние на KPI.
Знания	**1) основы психологии и управления персоналом;** **Критерии оценки:** · объясняет влияние мотивации и эмоционального состояния оператора на качество обслуживания; · применяет методы наблюдения и оценки поведения в удаленной работе; · взаимодействует с коллегами с учетом принципов конструктивного общения; · знает базовые методы нематериальной мотивации. **2) основы управления изменениями;** **Критерии оценки:** · объясняет этапы внедрения изменений (инициирование, планирование, реализация, сопровождение); · формулирует возможные риски и сопротивление изменениям со стороны персонала; · предлагает мероприятия по поддержке персонала в переходные периоды (обучение, сопровождение, разъяснение целей изменений);

	· знает, как анализировать результат внедренных изменений. **3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия;** **Критерии оценки:** · соблюдает нормы официально-делового общения в устной и письменной форме; · выстраивает конструктивные рабочие отношения с коллегами и руководством; · использует деловую лексику и форматы при оформлении предложений; · применяет корректные формы коммуникации при представлении результатов оценки. **4) методов сбора информации;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы сбора: интервью, анкетирование, наблюдение, анализ системных логов; · выбирает подходящий метод в зависимости от целей и аудитории; · применяет цифровые инструменты для сбора и обработки данных; · оформляет результаты в структурированной форме. **5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;** **Критерии оценки:** · читает и интерпретирует регламенты, стандарты и внутренние положения; · различает нормативные, методические и технические документы; · применяет положения документов в своей деятельности; · участвует в разработке или корректировке методической базы. **6) требования к разработке регламентов процессов;** **Критерии оценки:** · знает структуру регламента (цель, область применения, процедуры, ответственность, контроль); · соблюдает требования по оформлению документа (ясность, точность, единообразие); · формулирует процедуры, отражающие реальный порядок действий; · соотносит регламент с фактической практикой работы. **7) методов совершенствования процессов;** **Критерии оценки:** · перечисляет методы для анализа процессов; · выявляет проблемные участки и потери времени/ресурсов; · предлагает обоснованные пути оптимизации; · оформляет предложения в виде проектов улучшений **8) методов оценки достоверности собранной информации;** **Критерии оценки:** · различает первичные и вторичные источники информации; · проверяет данные на непротиворечивость, полноту и актуальность; · применяет кросс-проверку информации из разных источников; · указывает возможные искажения при представлении выводов **9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:**

	· перечисляет KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.; · объясняет назначение каждого показателя; · сопоставляет текущие значения KPI с нормативными; · использует KPI для анализа работы специалистов и групп; · делает выводы и предлагает корректирующие действия на основе отклонений. **10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов;** **Критерии оценки:** · знает критерии эффективности: затраты/результат, время выполнения, удовлетворенность клиентов/сотрудников; · применяет количественные и качественные методы оценки (KPI, опросы, сравнение с бенчмарками); · анализирует влияние изменений регламентов на производительность и качество; · оформляет результаты в виде аналитических записок и предложений.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее одного года в справочно-информационных службах, при наличии послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Администратор**
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов.

	Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 25. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 26. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **27. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 28. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 29. Использовать блокировку типа В; 30. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 29. NCE; **30. EU-CE;** **31. BU-CE;** 32. FCR; 33. C –CE; **34. L-CE;** 35. UTZ.
Примеры теоретических заданий	на установление последовательности <u>Задание № 3.</u> Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи. Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа. 1) Установить сроки промежуточного контроля.

<table>
<tr><td></td><td>2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо.
3) Установить контакт.
4) Поставить задачу и цель.
5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>A. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>B. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
<tr><td>3. SL</td><td>C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10</td></tr>
<tr><td>4. AHT</td><td>D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)</td></tr>
<tr><td>5. ACW</td><td>E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.</td></tr>
<tr><td>6. Advisor Satisfaction</td><td>F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой</td></tr>
<tr><td>7. NPS</td><td>G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании, профессиональные задачи: Определение ежедневных задач для сотрудников и установление плановых показателей, Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены, Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию.
Трудовая функция 2. Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей, профессиональная задача: Осуществление контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра.
Трудовая функция 3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании, профессиональные задачи: Составление критериев отбора для кандидатов на должность специалиста по обслуживанию клиентов</td></tr>
</table>

	контактного центра, Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра, Сопровождение сотрудников при отклонениях в показателях производительности и составление индивидуальных планов развития. **Трудовая функция 4.** Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, профессиональные задачи: Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно- справочных услуг, Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов, Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов. **Дополнительная трудовая функция.** Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству, профессиональная задача: Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно- справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности.
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); - **15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 25. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 26. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **27. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 28. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 29. Использовать блокировку типа В;

	30. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов Задание № 2. К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 29. NCE; **30. EU-CE;** **31. BU-CE;** 32. FCR; 33. C –CE; **34. L-CE;** **35.** UTZ.
Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Администратор**
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • Симуляции (деловые игры): моделирование рабочих ситуаций (постановка задач сотрудникам, проведение собраний, адаптация новых сотрудников, контроль KPI). • Кейс-задания: решение конкретных управленческих задач (написание инструкций, анализ отчетности, планирование графиков, выявление узких мест). • Проектная работа: разработка предложений по оптимизации бизнес-процессов. • Ролевая игра: проведение обратной связи, интервью, наставничество. • Работа с программным обеспечением: использование CRM, Excel/Google Sheets, Time-tracking систем, СКУД и др. • Презентация результатов: защита предложений по улучшению процессов перед "руководством" (экзаменационной комиссией). **Методы оценки:** • Наблюдение за действиями участника: эксперт фиксирует соблюдение этапов, точность действий, инициативность и корректность коммуникации. • Чек-листы и оценочные карты: позволяют структурировать оценку выполнения заданий (по критериям полноты, корректности, обоснованности). • Оценка продукта деятельности: анализ подготовленных документов, презентаций, аналитических материалов. • Самооценка и рефлексия: обучающиеся могут давать самооценку выполнения задания, что дополняет представление о сформированности навыков. • Экспертная защита проектов и предложений: проверка аргументированности решений, логики предложений и способности к публичной коммуникации

Перечень практических работ	1. **Постановка задач специалистам контактного центра с учетом методик SMART / CLEAR / FAST** 2. **Проведение оперативного собрания с группой операторов (брифинг / планерка / инструктаж)** 3. **Формирование расписания перерывов операторов с учетом пиковых нагрузок и трудового законодательства** 4. **Анализ отклонений в KPI группы (AHT, CSAT, SLA, FCR и др.) и подготовка аналитического отчета** 5. **Разработка и защита предложений по оптимизации бизнес-процессов или повышения качества обслуживания** 6. **Организация процесса наставничества и составление индивидуального плана адаптации нового сотрудника** 7. **Разработка и проведение корректирующего инструктажа для сотрудника с низкими показателями** 8. **Подготовка презентационных материалов для защиты предложений перед руководством** 9. **Составление профиля кандидата и критериев оценки на должность оператора КЦ** 10. **Сбор и анализ обратной связи от операторов по результатам внедрения изменений** 11. **Создание обучающих материалов (инструкции, памятки, видеоуроки) по обновлениям в базе знаний** 12. **Проведение оценки удовлетворенности клиентов по результатам удаленного обслуживания** 13. **Разработка и защита проекта по повышению эффективности группы (внедрение новых технологий, инструментов или подходов)** 14. **Оценка эффективности процессов обработки претензий и разработка корректирующих мероприятий** 15. **Осуществление контроля дисциплины и пунктуальности специалистов с использованием ПО для учета рабочего времени** 16. **Проведение интервью с сотрудником с целью выявления причин снижения производительности и составление плана развития** 17. **Подготовка отчета для руководства о текущем статусе задач и достижении плановых показателей** 18. **Организация сбора данных по эффективности удаленного обслуживания с использованием технических средств** 19. **Оценка эффективности и корректность графика сменности операторов на основе анализа нагрузки** 20. **Создание и проведение опроса среди операторов по удовлетворенности условиями работы и организацией процессов**
Список умений для выполнения практических работ	**Управленческие и аналитические умения:** • **Формулировать задачи по методикам SMART, FAST и др.** • **Анализировать выполнение задач, оценивать результативность.** • **Выявлять узкие места в расписании и бизнес-процессах.** • **Использовать KPI для анализа деятельности группы и отдельных сотрудников.** • **Разрабатывать предложения по оптимизации процессов.** **Коммуникативные умения:** • **Выстраивать коммуникацию при постановке задач и предоставлении обратной связи.**

<table>
<tr><td></td><td>

Проводить собрания, инструктажи и презентации.
Разрешать конфликтные ситуации.

Информационно-аналитические умения:

Работать с программами Excel/Google Sheets, CRM, Time-tracking.
Собирать, обрабатывать и интерпретировать статистические данные.
Создавать информационно-аналитические материалы (отчеты, презентации).

Обучающие и наставнические умения:

Формировать планы адаптации и индивидуального развития сотрудников.
Проводить корректирующие действия на рабочих местах.
Оценивать эффективность наставничества.

Организационно-методические умения:

Осуществлять методическое руководство.
Разрабатывать и применять процедуры контроля качества.
Поддерживать актуальность базы знаний.

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 4

Наименование работы: «Анализ отклонений в KPI группы (AHT, CSAT, SLA, FCR и др.) и подготовка аналитического отчета»

Цель работы: оценить способность специалиста: анализировать ключевые показатели эффективности (KPI) группы; выявлять отклонения от нормативных значений; интерпретировать данные; формулировать выводы и рекомендации в аналитическом отчете.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание этапа</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время выполнения</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Ознакомление с исходными данными</td><td>- Таблицы с KPI за период (AHT, CSAT, SLA, FCR)- Плановые (нормативные) значения KPI- Описание стандартов компании по KPI</td><td>Проверка правильности интерпретации показателей. Устный опрос или мини-тест.</td><td>20 минут</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Построение сравнительной таблицы «План-факт» по KPI</td><td>- Excel / Google Sheets- Образец шаблона сравнительной таблицы</td><td>Проверка корректности введенных данных и расчетов отклонений в %.</td><td>30 минут</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>3</td><td>Анализ отклонений и выявление причин</td><td>- Служебные отчеты о сменах-Журнал обращений-Скрипты, чат-логи (при наличии)</td><td>Проверка полноты анализа: выявлены ли причины отклонений, указано ли влияние на качество.</td><td>30 минут</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Подготовка аналитического отчета</td><td>- Шаблон отчета-Руководство по оформлению служебных документов</td><td>Оценка структуры отчета, логики выводов, грамотно оформленных рекомендаций.</td><td>40 минут</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Презентация отчета / защита</td><td>- Отчет в электронном или печатном виде-Краткая презентация или устное представление результатов</td><td>Оценка аргументированности и ясности изложенных выводов. Возможен разбор кейса.</td><td>20 минут</td></tr>
</table>

Общее время выполнения практической работы: 2 часа 20 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
• персональный компьютер или ноутбук;
• наушники с микрофоном;
• программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
• документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
• соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
• соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или</td><td>Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании, профессиональная задача: Определение ежедневных задач для сотрудников и установление плановых показателей</td></tr>
</table>

группы навыков	
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** **1. Индивидуальные практические задания** • Симуляция рабочих ситуаций по постановке задач и оценке результатов. • Написание служебных записок, формулировка целей и задач. **2. Групповые практикумы и ролевые игры** • Работа в парах или малых группах с разыгрыванием ситуаций: постановка задачи, обратная связь, разрешение конфликтов. • Коллективный анализ KPI и обсуждение вариантов распределения задач. **3. Анализ кейсов** • Разбор реальных или имитационных ситуаций из работы контакт-центра: ошибки в коммуникации, неэффективная постановка задач, нарушение сроков. **4. Деловые игры и симуляции** • Управление виртуальной командой на платформе или в офлайн-формате (сценарии включают постановку задач, мониторинг исполнения, работу с KPI, управление конфликтами). **5. Защита решений / отчетов** • Представление итогов анализа KPI и распределения задач. • Аргументация методов и инструментов, примененных в практической ситуации. **Методы:** • **Метод ситуационного анализа (case study)** • **Имитационное моделирование** (виртуальная смена, сменный план) • **Метод мозгового штурма и групповой дискуссии** • **Метод проектов** (подготовка и защита управленческого решения) • **Метод «360° обратной связи»** (обсуждение ролей и поведения в ролевых играх.
Перечень практических работ	1. Формулировка задач по методикам SMART, CLEAR (на примерах) 2. Построение чек-листа с критериями ясности задач 3. Подготовка скрипта для постановки задачи сотруднику 4. Написание инструкции или сообщения о постановке задачи с учетом корпоративных стандартов 5. Симуляция обратной связи по результатам выполнения задачи 6. Составление матрицы компетенций сотрудников 7. Распределение задач по приоритетам и загрузке (таблица, диаграмма) 8. Проектирование сменного задания с учетом баланса нагрузки 9. Проведение ролевой игры: «Планирование загрузки команды» 10. Сопоставление фактических показателей (KPI) с плановыми 11. Составление аналитической таблицы «план – факт» по KPI 12. Анализ причин отклонения от KPI и составление служебной записки 13. Подготовка отчета с предложением мер по улучшению показателей
Список умений для	1. Устанавливать и поддерживать профессиональную коммуникацию с командой.

<table>
<tr><td>выполнения практических работ</td><td>2. Формулировать задачи в ясной, структурированной форме.
3. Применять методики SMART, CLEAR при постановке задач.
4. Сопоставлять фактические результаты с плановыми KPI.
5. Выявлять причины невыполнения задач и предлагать корректирующие действия.
6. Применять аналитические инструменты при оценке эффективности сотрудников.
7. Учитывать компетенции и нагрузку сотрудников при планировании задач.
8. Разрешать конфликты в команде с использованием профессиональных техник.
9. Соблюдать нормы делового общения и внутренние стандарты компании.
10. Оформлять документы (планы, отчеты, уведомления) по установленным шаблонам.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 10

Наименование работы: «Сопоставление фактических показателей (KPI) с

Цель работы: проверка умения анализировать данные KPI, выявлять отклонения от плановых значений и делать выводы.
Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание этапа</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1. Подготовка</td><td>Ознакомление с теоретическими основами KPI, плановыми и фактическими показателями. Анализ исходных данных.</td><td>Методические материалы по KPI, таблицы с плановыми и фактическими данными</td><td>Устное или письменное подтверждение понимания целей и показателей</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2. Сопоставление</td><td>Сравнение фактических значений с плановыми по каждому KPI (AHT, CSAT, SLA, FCR и др.). Ведение таблицы "план-факт".</td><td>Компьютер с Excel или бумажные таблицы, калькулятор</td><td>Проверка корректности заполнения таблицы, соответствие расчетов исходным данным</td><td>30</td></tr>
<tr><td>3. Анализ</td><td>Выявление отклонений, определение значимых</td><td>Записи, шаблоны аналитических отчетов</td><td>Анализ на предмет полноты выявленных</td><td>25</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

		проблемных зон, формулировка возможных причин.		отклонений и корректности выводов	
	4. Подготовка отчета	Формирование краткого аналитического отчета с выводами и рекомендациями по улучшению показателей.	Шаблон отчета, компьютер	Проверка отчета на полноту, логичность и практическую значимость предложений	15
	5. Защита работы	Представление и обоснование выводов и рекомендаций перед преподавателем или группой.	Презентация (при необходимости), устное выступление	Оценка аргументации, умения отвечать на вопросы	5
	Общее время выполнения практической работы: 90 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю				
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 1.** Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании, профессиональная задача: Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены				
Описание форм и методов проведения	**Формы проведения:** • **Практические занятия** - выполнение задач по анализу данных, составлению и корректировке расписания перерывов.				

практического этапа	• **Кейс-стади и симуляции** - моделирование рабочих ситуаций с изменяющейся нагрузкой и ограничениями по персоналу. • **Групповые обсуждения и презентации** - обмен опытом, анализ предложенных расписаний. • **Самостоятельная работа с программным обеспечением** - работа в Excel, CRM-системах и WFM-инструментах. • **Контрольные задания** - проверка правильности составленных графиков и отчетов. **Методы проведения:** • Аналитический метод (сбор и обработка данных, прогнозирование). • Метод моделирования (создание расписаний и их корректировка). • Метод деловой игры (ролевые ситуации для отработки коммуникаций и согласований). • Метод инструктажа и демонстрации (обучение работе с программами и инструментами). • Метод тестирования и обратной связи (проверка усвоения и корректировка ошибок).
Перечень практических работ	1. Работа с отчетами по количеству обращений и времени обработки. 2. Построение графиков и диаграмм пиковых нагрузок. 3. Прогнозирование нагрузки на основе исторических данных и внешних факторов. 4. Создание расписания перерывов с учетом графика смен и численности персонала. 5. Учет требований по минимальной численности операторов на линии. 6. Распределение перерывов с учетом частичной занятости и ограничений сотрудников. 7. Представление расписания в понятной и доступной форме. 8. Оценка эффективности расписания по SLA и средней нагрузке. 9. Выявление узких мест и перегрузок. 10. Внесение корректировок и отслеживание их результатов. 11. Работа с Excel и Google Sheets для автоматизации расчетов. 12. Использование шаблонов и формул для создания графиков. 13. Применение специализированных WFM-систем для планирования
Список умений для выполнения практических работ	1. Владеть навыками работы с аналитическими отчетами и инструментами (ACD, CRM, Excel). 2. Уметь выявлять закономерности в динамике обращений и делать обоснованные прогнозы. 3. Формировать графики перерывов с учетом различных факторов (сменность, нагрузка, численность). 4. Соблюдать требования трудового законодательства по времени работы и перерывам. 5. Оценивать и оптимизировать расписание, выявлять проблемные участки. 6. Использовать современные цифровые инструменты и шаблоны для составления расписаний. 7. Учитывать специфику работы и особенности сотрудников (частичная занятость, ограничения).

<table>
<tr><td></td><td>8. Координировать и согласовывать расписание с сотрудниками и руководством.
9. Обеспечивать доступность и понятность расписания для исполнителей.
10. Анализировать результаты изменений и корректировать расписания на основе обратной связи</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: «Построение графиков и диаграмм пиковых н
а
Цель работы: оценить способность сотрудника собирать и анализировать данные по нагрузке, строить на их основе графики и диаграммы, выявлять у ики нагрузки и делать обоснованные выводы для последующего планирования работы команды.
о
Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание этапа</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1. Подготовительный</td><td>Получение исходных данных по количеству обращений, времени обработки и времени работы операторов.</td><td>Отчеты из CRM/ACD, Excel-шаблоны для анализа</td><td>Проверка полноты и корректности исходных данных</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2. Анализ данных</td><td>Обработка и анализ данных с использованием Excel: сортировка, фильтрация, расчет средних и пиковых значений.</td><td>Компьютер с Excel, инструкции по работе с данными</td><td>Оценка правильности обработки и выделения пиков</td><td>25</td></tr>
<tr><td>3. Построение графиков и диаграмм</td><td>Создание линейных графиков, столбчатых диаграмм и тепловых карт нагрузки по часам и дням недели.</td><td>Excel, шаблоны графиков, обучающие материалы</td><td>Проверка правильности построения графиков и визуализации</td><td>30</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>4. Интерпретация результатов</td><td>Анализ полученных графиков, выявление периодов пиковой нагрузки, составление краткого отчета.</td><td>Документ Word/Google Docs для отчета</td><td>Оценка обоснованности выводов и качества отчета</td><td>20</td></tr>
<tr><td>5. Презентация результатов</td><td>Представление результатов анализа и предложений по оптимизации нагрузки руководству или группе.</td><td>Презентационное ПО (PowerPoint), проектор</td><td>Оценка умения четко и доступно донести результаты</td><td>15</td></tr>
</table>

Общее время выполнения практической работы: 105 минут</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
• персональный компьютер или ноутбук;
• наушники с микрофоном;
• программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
• документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
• соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
• соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании, профессиональная задача: Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
• Индивидуальная работа - выполнение задач по обработке и анализу статистики KPI.
• Групповая работа - совместная интерпретация статистических трендов и презентация аналитических отчетов.</td></tr>
</table>

	• **Практическое моделирование (симуляция)** - выполнение заданий на основе типовых или реальных отчетных данных. • **Компьютерный практикум** - работа с данными в Excel, Google Sheets и других аналитических системах. **Методы:** • **Кейс-метод** - анализ заранее подготовленных кейсов с KPI за определенный период. • **Метод проектов** - выполнение мини-проекта: от сбора и анализа статистики до подготовки отчета. • **Пошаговая инструкция (скриптовый подход)** - пошаговое выполнение заданий по шаблону. • **Метод деловой игры** – участие в имитации работы отдела с анализом отклонений KPI и подготовкой предложений по улучшению.
Перечень практических работ	1. Сбор и систематизация данных KPI из различных источников (CRM, ACD, опросы). 2. Очистка и подготовка данных для анализа (форматирование, проверка корректности). 3. Построение динамических таблиц и графиков по KPI (AHT, CSAT, SLA, FCR). 4. Анализ отклонений и аномалий в статистике по группе операторов. 5. Сравнительный анализ показателей за разные периоды. 6. Визуализация ключевых трендов (линейные графики, диаграммы, тепловые карты). 7. Составление аналитического отчета с предложениями по улучшению показателей. 8. Презентация результатов анализа в деловом формате. 9. Интерпретация отчетов CRM и экспорт информации для анализа. 10. Анализ связи между KPI и соблюдением стандартов качества обслуживания.
Список умений для выполнения практических работ	1. Собирать и интегрировать данные из различных источников (CRM, таблицы, базы). 2. Проверять данные на корректность, полноту, соответствие формату. 3. Обрабатывать большие массивы данных с помощью Excel, Google Sheets и др. 4. Применять формулы, фильтры, сводные таблицы, макросы для анализа информации. 5. Выявлять статистические закономерности, аномалии и отклонения от нормы. 6. Интерпретировать KPI: AHT, CSAT, SLA, FCR и др. 7. Строить графики, диаграммы и другие визуальные представления данных. 8. Подготавливать аналитические и отчетные документы по корпоративным стандартам. 9. Использовать CRM-систему для поиска и выгрузки нужной информации. 10. Формулировать обоснованные выводы и рекомендации на основе статистики. 11. Презентовать аналитические материалы в устной и письменной форме.

<table>
<tr><td></td><td>12. Учитывать целевые значения KPI при анализе и постановке задач.
13. Работать в условиях многозадачности и оперативно реагировать на изменения показателей.
14. Соблюдать нормы делового общения при представлении аналитических данных</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Сбор и систематизация данных KPI из
Цель работы: оценить способность сотрудника собирать и анализировать данные по нагрузке, строить на их основе графики и диаграммы, выявлять пики нагрузки и делать обоснованные выводы для последующего планирования работы команды.
Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Этап</th><th>Содержание этапа</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовка</td><td>Определение целей сбора KPI и перечня нужных показателей (AHT, SLA, FCR, CSAT и др.)</td><td>Методическое пособие, список KPI, инструкция</td><td>Проверка наименований и соответствие KPI требованиям задачи</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Выбор источников данных</td><td>Определение, из каких систем будет происходить сбор: CRM, ACD, анкеты/опросы</td><td>Доступ к CRM-системе, ACD, Google Forms</td><td>Указаны корректные источники для каждого KPI</td><td>10</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Сбор данных из источников</td><td>Выгрузка отчетов или ручной сбор информации: - из CRM (качество обслуживания); - из ACD (время ответа, SLA); - из опросов (CSAT)</td><td>CRM, ACD, Google Forms, Excel/Google Sheets</td><td>Данные собраны в полном объеме, соответствуют исходным системам</td><td>20</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	4	Проверка и очистка данных	Поиск дубликатов, пропусков, некорректных форматов; приведение к единой структуре	Excel, Google Sheets, шаблон таблицы	Отсутствие критических ошибок и лишних строк/столбцов	20
	5	Систематизация данных	Объединение данных из разных источников в единую таблицу, распределение по показателям и периодам	Таблица-шаблон KPI, Excel/Sheets	Единый формат, наличие всех KPI, структурированность	20
	6	Сохранение и оформление	Присвоение имени файлу, соблюдение структуры хранения, экспорт в нужном формате (xlsx, csv)	Электронная таблица, инструкция по хранению	Готовность к дальнейшему анализу, читаемость, сохранность	10

Общее время выполнения практической работы: 90 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного	**Трудовая функция 2.** Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и

навыка или группы навыков	достижением целевых показателей, профессиональная задача: Осуществление контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра.
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** 1. **Практические занятия на рабочем месте** - под наблюдением наставника или куратора. 2. **Моделирование производственных ситуаций** - кейс-методы, ролевые игры, симуляции на базе CRM/WFM-систем. 3. **Самостоятельное выполнение задач** - с последующим контролем и разбором результатов. 4. **Обратная связь и разбор ошибок** - через отчеты, логи, командные обсуждения. **Методы проведения:** • Наблюдение за действиями специалистов в реальных или симулированных условиях. • Работа с реальными данными (KPI, логи CRM). • Использование специализированного ПО (CRM, WFM, BI-отчетность). • Взаимодействие с коллегами: проведение встреч, инструктажей, ежедневных брифингов. • Решение типовых управленческих кейсов: распределение задач, контроль, эскалация, корректировка действий группы. • Проведение мероприятий по улучшению показателей.
Перечень практических работ	1. Контроль соблюдения графика сотрудниками (проверка табеля, опозданий, отсутствий). 2. Мониторинг выполнения задач в CRM и WFM-системах. 3. Фиксация и анализ отклонений от целевых показателей. 4. Подготовка отчета по ключевым показателям эффективности (KPI). 5. Разработка плана корректирующих мероприятий по улучшению показателей. 6. Проведение инструктажа/рабочей встречи с группой специалистов. 7. Постановка задач сотрудникам и контроль выполнения. 8. Организация обратной связи по результатам работы. 9. Оценка эффективности внедренных мероприятий. 10. Формирование управленческих решений по результатам анализа показателей.
Список умений для выполнения практических работ	1. Навыки работы с CRM/WFM/табелями. 2. Умение фиксировать и документировать нарушения. 3. Применение инструментов контроля в реальном времени 4. Системный сбор и анализ KPI. 5. Формулирование обоснованных управленческих решений. 6. Умение прогнозировать последствия решений. 7. Умение выявлять причины отклонений. 8. Разработка мероприятий (планы, цели, сроки, ответственные). 9. Навыки организации обучающих и мотивационных мероприятий. 10. Анализ результатов мероприятий. 11. Навыки постановки задач и донесения ожиданий. 12. Проведение рабочих встреч и обсуждений. 13. Управление обратной связью.

	14. Конструктивное разрешение конфликтных ситуаций.
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 6** **Название работы:** «Умение прогнозировать последствие решений» **Цель работы:** оценить навыки анализа последствий управленческих решений в условиях работы контактного информационного центра с целью обеспечения достижения плановых показателей группы специалистов. **Этапы выполнения практической работы:**

Этап	Содержание этапа	Средства и материалы	Контроль результатов	Время (мин)
1. Вводная часть	Объяснение целей и задач работы, теория прогнозирования последствий решений, ключевые показатели (KPI), влияющие на работу группы	Презентация, методические материалы по KPI и прогнозированию	Устное опрос, проверка понимания теоретической части	15
2. Анализ кейса	Предоставление конкретной управленческой ситуации с отклонениями от плановых показателей (например, рост АНТ или снижение CSAT)	Печатные кейсы, доступ к CRM-отчетам, шаблон анализа	Оценка полноты и корректности анализа ситуации, ответы на вопросы по кейсу	20
3. Прогнозирование последствий решений	Участники разрабатывают варианты решений по корректировке ситуации, прогнозируют возможные	Рабочие тетради, шаблоны для оформления решений и прогнозов	Проверка обоснованности прогнозов, логичности и реалистичности	25

		последствия каждого варианта		предложенных мер	
	4. Презентация и обсуждение результатов	Представление и аргументация прогнозов, коллективное обсуждение и выбор наиболее эффективного решения	Проектор/флип чарт, раздаточные материалы	Оценка аргументации, участие в обсуждении, умение принимать критику и корректировать решения	20
	5. Итоговое закрепление	Подведение итогов, формирование выводов, обсуждение практического применения навыков в реальной работе	Методические рекомендации, опросник для самопроверки	Итоговый тест или письменное задание на тему прогнозирования	10
	Общее время выполнения практической работы: 90 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю				
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 3.** Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании, профессиональная задача: Составление критериев отбора для кандидатов на должность специалиста по обслуживанию клиентов контактного центра				
Описание форм и методов	**Формы проведения:** • Практические занятия в формате тренингов и мастер-классов.				

проведения практического этапа	• Ролевые игры и моделирование собеседований. • Анализ реальных и смоделированных кейсов по подбору персонала. • Самостоятельное выполнение заданий с последующим контролем. • Групповые дискуссии и разбор результатов. **Методы проведения:** • Использование интерактивных методов обучения (кейсы, ролевые игры). • Проведение интервью и тестирования в учебной среде. • Работа с документацией и аналитическими материалами. • Обратная связь от наставника и коллег. • Применение критериев оценки и формирование профилей кандидатов.
Перечень практических работ	1. Определение ключевых навыков и качеств для должности специалиста по информационно-справочному обслуживанию. 2. Подготовка и проведение интервью с кандидатом. 3. Разработка и проведение тестовых заданий и кейс-симуляций для оценки кандидатов. 4. Анализ и интерпретация результатов оценки кандидатов. 5. Формирование профиля идеального кандидата с выделением ключевых компетенций. 6. Составление рекомендаций по выбору кандидатов на основе анализа данных. 7. Ознакомление с трудовым законодательством и применение его норм при подборе и оформлении сотрудников. 8. Разработка стратегии мотивации и удержания специалистов. 9. Создание и поддержание HR-бренда компании для привлечения талантливых кандидатов.
Список умений для выполнения практических работ	1. Определять профессионально значимые компетенции (коммуникация, стрессоустойчивость, внимательность и др.). 2. Соотносить требования должности с рабочими задачами. 3. Обосновывать важность каждого навыка и качества. 4. Подбирать адекватные методы оценки: интервью, тесты, кейсы, симуляции. 5. Разрабатывать задания и вопросы с учетом специфики контактного центра. 6. Применять методы оценки согласно этическим и профессиональным стандартам. 7. Систематизировать и сравнивать данные из различных источников. 8. Делать объективные выводы на основе критериев оценки. 9. Формировать рекомендации по итогам анализа. 10. Составлять профиль кандидата с необходимыми и желательными компетенциями. 11. Выделять ключевые поведенческие индикаторы. 12. Использовать профиль для дальнейшего подбора и обучения персонала.
Пример и описание технологической карты для	**Технологическая карта практической работы № 5** **Наименование работы:** «Формирование профиля идеального кандидата с

выполнения практической работы

Цель работы: оценить навыки формирования профиля идеального кандидата на должность специалиста по информационно-справочному обслуживанию, с учетом выделения ключевых компетенций, необходимых для успешного выполнения профессиональных задач.

Этапы выполнения практической работы:

Этап	**Содержание этапа**	**Средства и материалы**	**Контроль результатов**	**Время (мин)**
1. Вводная часть	Объяснение целей работы, значимость профиля кандидата, ключевые понятия (компетенции, компетентности, поведенческие индикаторы)	Презентация, методические материалы по профилю кандидата	Устный опрос, проверка понимания теоретической базы	15
2. Анализ требований должности	Изучение описания должности, определение основных обязанностей и требований	Тексты описаний должностей, чек-листы требований	Проверка полноты и правильности выделенных требований	20
3. Выделение ключевых компетенций	Определение профессиональных и личностных компетенций, необходимых для успешной работы	Таблицы компетенций, примеры компетенций, рабочие листы	Оценка корректности и полноты выделенных компетенций	20
4. Формирование поведенческих индикаторов	Разработка конкретных примеров поведения, подтверждающих компетенции	Примеры поведенческих индикаторов, шаблоны для заполнения	Проверка логики и релевантности индикаторов	20
5. Составление профиля кандидата	Объединение компетенций и индикаторов в единый документ профиля	Компьютер, шаблон профиля кандидата, текстовый редактор	Оценка полноты и структурированности профиля	15

	6. Обсуждение и презентации результатов	Представление профиля, получение обратной связи, корректировка	Флипчарт или проектор, презентационные материалы	Качество презентации, аргументация, обсуждение	15
	Общее время выполнения практической работы: 105 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю				
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 3.** Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании, профессиональная задач: Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра.				
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • **Практические занятия с моделированием ситуаций** (введение наставничества, адаптационные сессии). • **Групповые проекты** по разработке адаптационных и обучающих программ. • **Ролевые игры и симуляции** (например, наставник – новичок, руководитель – наставник). • **Наставничество в реальной среде** (в парах: наставник – практикант). • **Анализ кейсов** (реальные ситуации по адаптации и мотивации сотрудников). • **Проведение обучающих сессий** участниками (мини-тренинги, обратная связь). **Методы проведения:** • Метод анализа и проектирования адаптационных и обучающих программ. • Метод сравнительного анализа текущих и целевых компетенций. • Метод обратной связи и коучинговой беседы. • Метод наблюдения и самонаблюдения.				

	• Метод интерактивного обучения (тренинг, кейсы, симуляции). • Метод мозгового штурма и командного обсуждения
Перечень практических работ	1. Разработка индивидуального **плана адаптации** нового сотрудника. 2. Разработка **плана профессионального развития** действующего сотрудника на основе оценки компетенций. 3. Подготовка и проведение **мотивационной беседы** с сотрудником (в форме симуляции). 4. Проведение ролевой игры **"Наставник и новый сотрудник"**: от инструктажа до промежуточной оценки. 5. Разработка **программы наставничества** в группе (цели, этапы, роли, инструменты контроля). 6. Оценка уровня вовлеченности сотрудников и разработка **нематериальных мотивационных мер**. 7. Выбор и обоснование **методов обучения** для сотрудников с разным уровнем подготовки. 8. Разработка **шаблона обратной связи** от наставника и новых сотрудников. 9. Создание **карты компетенций** специалистов по информационно-справочному обслуживанию. 10. Сравнительный анализ **форм и методов коммуникации** с сотрудниками в процессе адаптации.
Список умений для выполнения практических работ	1. Умение анализировать уровень подготовки и должностные задачи новичка. 2. Умение структурировать этапы адаптации (вводный инструктаж, обучение, наставничество, оценка). 3. Навык планирования сроков и назначения ответственных. 4. Применение критериев оценки успешности прохождения адаптации. 5. Проведение оценки текущих компетенций сотрудника. 6. Установление реалистичных целей и форм обучения. 7. Навыки согласования плана с сотрудником и контроля выполнения. 8. Определение личных и командных целей, привязанных к KPI. 9. Применение нематериальных и немонетарных способов мотивации. 10. Навык мониторинга мотивации и корректировки подходов. 11. Проведение регулярных встреч и предоставление обратной связи. 12. Владение приемами конструктивного общения (активное слушание, эмпатия, уточнение). 13. Адаптация стиля общения под конкретного сотрудника или ситуацию.
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 3** **Наименование работы:** «Подготовка и проведение мотивационной б е **Цель работы:** оценить умения по проведению конструктивной и эффективной мотивационной беседы с сотрудником контактного информационного центра с учетом индивидуальных особенностей и ключевых KPI.

Этапы выполнения практической работы:

Этап и наименование	Содержание этапа	Средства и материалы	Контроль результатов	Время (мин)
1. Вводный инструктаж	Ознакомление с целью работы, разбор значения мотивационных бесед в управлении персоналом, краткий обзор теоретических основ: типы мотивации, этапы беседы, поведенческие индикаторы мотивации	Презентация, раздаточный материал по видам мотивации, примеры кейсов	Фронтальный опрос, мини-тест на понимание теории	15
2. Анализ ситуации (кейс)	Участникам выдается кейс-ситуация (например: снижение мотивации у сотрудника, невыполнение KPI, выгорание и пр.), требуется провести анализ: причины, настроение сотрудника, подход к беседе	Кейсы на бумаге или в электронном виде, шаблон анализа ситуации	Проверка корректности анализа и сформулированного подхода к беседе	15
3. Подготовка мотивационной беседы	Составление плана беседы: цели, структура, ключевые вопросы, возможные трудности и способы их	Шаблон плана беседы, методические материалы по нематериальной мотивации, флипчарт/таблица для заметок	Экспертная проверка плана: полнота, реалистичность, уместность выбранных методов	20

		преодоления. Подбор мотивационных инструментов (нематериальных и др.)			
	4. Симуляция мотивационной беседы	Проведение ролевой игры: один участник - руководитель, второй - сотрудник. Имитация реальной беседы с соблюдением структуры, техник активного слушания, элементов обратной связи	Скрипт ролевой игры, карточки ролей, таймер, наблюдательный лист для оценки	Оценка по чек-листу: логика, стиль общения, реакция на поведение "сотрудника", эмоциональный интеллект	25
	5. Рефлексия и обратная связь	Обсуждение результатов симуляции: что получилось, какие были трудности, как реагировал "сотрудник", какие подходы сработали, а какие - нет	Карта самооценки, бланк отзывов, видео/аудиозапись беседы (по возможности)	Самооценка, обратная связь от участников и преподавателя, фиксация выводов и рекомендаций	15
	Общее время выполнения практической работы: 90 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**:				

	• соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 3.** Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании, профессиональная задач: Сопровождение сотрудников при отклонениях в показателях производительности и составление индивидуальных планов развития.
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения практического этапа:** • **Индивидуальная работа** - анализ производственных показателей конкретного сотрудника, составление ИПР. • **Групповая работа** - обсуждение кейсов, совместная разработка решений по мотивации и поддержке. • **Симуляции (ролевые игры)** - проведение встречи с сотрудником по результатам анализа отклонений. • **Кейс-метод** - разбор реальных/моделированных ситуаций с отклонениями KPI. • **Работа с аналитическими отчетами** - использование CRM, WFM-данных и дашбордов. **Методы обучения:** • **Метод анализа отклонений (Gap-анализ)**. • **Метод SMART-планирования** индивидуального развития. • **Метод деловой коммуникации** (переписка, устные встречи, обратная связь). • **Метод наставничества и коучинга** при сопровождении сотрудников. • **Метод мотивационного интервью** для повышения вовлеченности.
Перечень практических работ	1. Анализ производительности сотрудника с выявлением отклонений от KPI. 2. Определение причин отклонений на основе анализа данных и обратной связи. 3. Составление индивидуального плана развития (ИПР) для сотрудника с отклонениями. 4. Подготовка и проведение встречи по результатам анализа производительности. 5. Разработка шаблона письменной обратной связи по результатам анализа. 6. Составление профиля развития компетенций на основе производственных показателей. 7. Выбор и обоснование методов нематериальной мотивации для поддержки сотрудника. 8. Проведение симуляции: «Разговор с сотрудником по результатам падения KPI».

<table>
<tr><td></td><td>9. Анализ обратной связи от сотрудников и корректировка плана развития.
10. Разработка предложений по улучшению показателей группы на основе индивидуальных планов.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>1. Интерпретация KPI: AHT, FCR, CSAT, SLA и др.
2. Выявление трендов и аномалий в отчетности.
3. Причинно-следственный анализ данных.
4. Выявление зон развития на основании анализа KPI и обратной связи.
5. Формулировка целей развития и подбор форм обучения (тренинг, коучинг, самообучение).
6. Определение сроков, этапов и критериев оценки исполнения ИПР.
7. Разъяснение значения показателей для сотрудника.
8. Подбор индивидуальных мотивационных подходов.
9. Поддержка и контроль вовлеченности.
10. Организация брифингов, рабочих встреч.
11. Навыки конструктивного общения и активного слушания.
12. Учет обратной связи при корректировке планов и решений.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 8

Наименование работы: «Проведение симуляции: Разговор с
с
о
Цель работы: оценить умение выстраивать конструктивный диалог с
отрудником в ситуации снижения производственных показателей (KPI),
у
рименять навыки анализа, обратной связи, мотивации и планирования
профессионального развития.
н
а
Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>к
о
м</th><th>Этап и наименование</th><th>Содержание этапа</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td></td><td>1. Вводный
п
этап:
о
постановка задачи
р
е
з
у
л
ь
т
а
т
а
м

п
а
д</td><td>Объяснение цели практической работы, разбор типовой ситуации падения KPI (например: снижение CSAT или увеличение AHT). Определение ролей в симуляции: «руководитель» и «сотрудник».</td><td>Презентация, краткие справки по KPI, шаблон скрипта беседы</td><td>Устный опрос, вопросы на понимание KPI и задач беседы</td><td>10</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	2. Анализ кейса и подготовка к беседе	Изучение кейса: анализ данных по KPI сотрудника, выявление отклонений и возможных причин. Подготовка структуры беседы: вопросы, ключевые акценты, способы мотивации.	Индивидуальный кейс-сценарий, чек-лист KPI, шаблон плана беседы	Проверка подготовленного плана беседы, обоснованность выводов	20
	3. Проведение симуляции беседы (ролевая игра)	Один участник играет руководителя, второй - сотрудника. Моделируется беседа: обсуждение причин отклонений, поддержка, формулировка плана улучшения. Остальная группа наблюдает и фиксирует ошибки/успехи.	Карточки ролей, таблица наблюдения, таймер	Оценка по чек-листу: логика, тон общения, четкость, мотивация, конструктивность	25
	4. Обратная связь и обсуждение	Анализ симуляции всей группой: что получилось, какие ошибки были допущены, как реагировал "сотрудник". Разбор удачных формулирово	Форма самооценки, бланк групповой обратной связи	Обратная связь от преподавателя и группы, рекомендации по улучшению	15

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>к, поведения и техник мотивации.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5. Итоговое задание и рефлексия</td><td>Написание краткой письменной обратной связи сотруднику по итогам беседы (в деловом стиле). Рефлексия: какие трудности испытал участник, как будет применять навыки в реальности.</td><td>Образец деловой обратной связи, шаблон письма</td><td>Оценка структуры, стиля и содержания письменной обратной связи</td><td>20</td></tr>
</table>
Общее время выполнения практической работы: 90 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
• персональный компьютер или ноутбук;
• наушники с микрофоном;
• программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
• документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
• соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
• соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 4. Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, профессиональная задача: Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно- справочных услуг.</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения</td><td>Формы проведения:
• Практические занятия (семинары, мастер-кессии) с применением реальных данных и имитационных упражнений</td></tr>
</table>

практического этапа	• Групповые проектные работы (разработка плана мониторинга, контрольных процедур) • Кейс-анализ реальных или смоделированных ситуаций с жалобами и отзывами клиентов • Индивидуальные практические задания (работа с отзывами, аудиозаписями звонков, чат-диалогами) • Ролевые игры: «инспектор / контролер» vs «специалист контактного центра» • Наставничество и сопровождение при внедрении контроля качества **Методы обучения и контроля:** • Анализ отклонений и причин (Root Cause Analysis) • Метод чек-листов и контрольных листов • Метод выборочного и сплошного контроля • Метод обратной связи и корректирующих мероприятий • Метод системного подхода к построению системы качества (циклы PDCA, улучшения) • Метод статистического анализа данных (тренды, выборки, корреляционный анализ)
Перечень практических работ	1. Анализ существующей системы качества услуг, стандартов и регламентов 2. Проведение экспертизы (аудио/чат/письменные обращения) по заданной выборке 3. Составление чек-листов и контрольных листов по стандартам качества 4. Планирование выборочных проверок (тематика, каналы, интервал) 5. Проведение выборочного контроля (звонки, чаты, e-mail) и фиксация нарушений 6. Оформление заключений и отчетов по результатам экспертизы / контрольных проверок 7. Разработка корректирующих мер и рекомендаций по улучшению качества 8. Методическое сопровождение сотрудников: обновление инструкций, памяток, разъяснения стандартов 9. Подготовка обучающих материалов и проведение тренингов по стандартам качества 10. Построение системы управления качеством (внедрение процедур, мониторингов, KPI)
Список умений для выполнения практических работ	1. **Анализ качества предоставляемых услуг** 2. **Контроль соблюдения стандартов и регламентов** 3. **Подготовка отчетов и экспертных заключений** 4. **Разработка и проведение выборочного контроля** 5. **Формулирование и внедрение корректирующих мероприятий** 6. **Создание и актуализация методических материалов** 7. **Обучение и консультирование сотрудников по стандартам качества** 8. **Анализ KPI и клиентской удовлетворенности** 9. **Выявление проблемных зон в бизнес-процессах и предложение решений** 10. **Развитие системы управления качеством**

Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы

Технологическая карта практической работы № 5

Наименование работы: «Проведение выборочного контроля (звонки, чат

Цель работы: оценить применение методов выборочного контроля качества клиентских обращений через различные каналы (телефон, чат, e-mail), а также научиться фиксировать выявленные нарушения в соответствии с установленными стандартами качества.

Этапы выполнения практической работы:

Этап и наименование	Содержание этапа	Средства и материалы	Контроль результатов	Время (мин)
Вводный инструктаж (ознакомление с целями работы, стандартами оценки, критериями фиксации нарушений)	Ознакомление с целями работы, стандартами оценки, критериями фиксации нарушений	Методические материалы, чек-листы, стандарты качества	Устный опрос, ответы на вопросы, активность в обсуждении	10 мин
Выбор объектов для проверки (выбор случайных обращений)	Выбор 3–5 обращений для анализа из разных каналов: звонки, чаты, e-mail	CRM-система, записи обращений, база данных	Корректность и обоснованность выбора	10 мин
Проведение контроля качества (прослушивание звонков, чтение чатов и e-mail)	Прослушивание звонков, чтение чатов и e-mail, оценка по чек-листу	Аудиозаписи звонков, тексты обращений, чек-листы оценки	Точность и полнота заполнения чек-листов	25 мин
Фиксация нарушений и заполнение отчета	Выявление несоответствий и оформление результатов проверки	Форма отчета, чек-лист нарушений, шаблон документа по итогам контроля	Наличие, обоснованность и корректность зафиксированных нарушений	20 мин
Обсуждение результатов и выводов	Анализ ошибок, формулировка предложений по улучшению	Проектор, доска/флипчарт, отчетные формы участников	Активность в обсуждении, логичность предложений	15 мин

Общее время выполнения практической работы: 80 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 4.** Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, профессиональная задача: Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов.
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • Практические занятия - работа с реальными данными, кейсами, имитационные упражнения • Групповые проекты - составление целевых показателей и метрик, планов внедрения • Индивидуальные задания - анализ конкретных данных, формулировка KPI • Семинары / мастер-классы - обсуждение моделей качества, примеров стандартов • Дискуссии и мозговые штурмы - совместное обсуждение различных KPI, точек контроля **Методы проведения:** • Аналитический метод - сбор, обработка и интерпретация данных • Метод SMART-формулировки - постановка целей и метрик • Метод сравнительного анализа - сравнение с лучшими практиками отрасли • Метод проектирования системы качества - построение структуры показателей и контрольных точек • Метод экспертного оценивания - обсуждение предложений и их обоснованность
Перечень практических работ	1. Сбор и предварительный анализ данных работы справочной службы (время ответа, жалобы, оценки клиентов) 2. Выявление ключевых тенденций и отклонений в показателях качества 3. Формулирование целей SMART для справочной службы 4. Разработка задач и планов для достижения этих целей 5. Определение и формулировка метрик (KPI) качества и процесса 6. Установка методов сбора данных по метрикам и периодичности

<table>
<tr><td></td><td>7. Сравнение выбранных метрик с лучшими практиками контактных центров
8. Проведение экспертизы части обращений по стандартам качества
9. Контроль соблюдения стандартов и сбор нарушений
10. Подготовка аналитического отчета с визуализацией и рекомендациями</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>1. Собирать и анализировать данные о работе справочной службы с использованием специализированного ПО.
2. Формулировать цели и задачи в формате SMART и соотносить их с корпоративной стратегией.
3. Разрабатывать и применять ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки качества услуг.
4. Проводить экспертизу качества услуг и контролировать соблюдение стандартов.
5. Использовать стандартизированные инструменты оценки (чек-листы, аудиты) и оформлять результаты.
6. Инициировать и контролировать выполнение корректирующих мероприятий.
7. Адаптировать и внедрять лучшие практики для повышения качества обслуживания.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: «Формулирование целей SMART для
Цель работы: оценить умения специалиста формулировать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели, соотносить их с задачами справочной службы и корпоративной стратегией.
Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап и наименование</th><th>Содержание этапа</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1. Вводный инструктаж</td><td>Ознакомление с понятием SMART-целей, объяснение значимости правильной постановки целей для службы.</td><td>Презентация, раздаточные материалы</td><td>Устное опрос, проверка понимания ключевых характеристик SMART-целей</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2. Анализ текущей ситуации</td><td>Рассмотрение примеров целей и задач справочной службы, выявление их сильных и слабых сторон.</td><td>Кейсы, примеры целей из практики</td><td>Анализ и обсуждение примеров с преподавателем, корректировка ошибок</td><td>15</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	3. Практическое задание	Формулирование собственных SMART-целей по заданной тематике справочной службы с учетом корпоративных задач.	Рабочие листы, шаблоны SMART-целей	Оценка полноты и корректности сформулированных целей по SMART-критериям	25
	4. Обсуждение и корректировка	Совместный разбор сформулированных целей, корректировка и аргументация изменений.	Флипчарт, маркеры, проектор	Итоговая проверка соответствия целей SMART-критериям, обратная связь от преподавателя и группы	20
	5. Итоговое задание и отчет	Подготовка итогового документа с описанием целей SMART и плана действий по их достижению.	Компьютер, текстовый редактор	Проверка качества оформленного документа, соответствие формулировок требованиям SMART	20
	Общее время выполнения практической работы: 90 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю				
Признание отдельного навыка или	**Трудовая функция 4.** Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, профессиональная задача: Организация мониторинга				

группы навыков	качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов.
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы:** • Индивидуальные и групповые практические занятия • Ролевые игры (например, проведение выборочной проверки) • Кейс-стади (разбор реальных или смоделированных ситуаций) • Практические семинары и тренинги **Методы:** • Планирование и проведение выборочных проверок (прослушка звонков, переписка, опросы клиентов) • Использование чек-листов, шаблонов, стандартов оценки качества • Анализ результатов и оформление отчетности • Разработка и обновление методических материалов • Контроль наличия и доступности документации • Инструктаж и разъяснения для сотрудников • Разработка и внедрение системы управления качеством • Проведение анализа бизнес-процессов с использованием сводных таблиц, KPI и других инструментов
Перечень практических работ	1. Составление плана выборочных проверок с учетом объема и специфики услуг. 2. Проведение выборочной проверки качества информационно-справочных услуг (например, прослушивание звонков, анализ переписки, опрос клиентов). 3. Оформление результатов проверок в установленной форме. 4. Анализ выявленных отклонений и формирование рекомендаций по корректирующим мерам. 5. Разработка и актуализация методических материалов (инструкций, шаблонов, алгоритмов оценки). 6. Организация инструктажей и разъяснений для сотрудников по применению методических материалов. 7. Разработка и описание системы управления качеством. 8. Анализ бизнес-процессов и разработка предложений по улучшению. 9. Создание и внедрение процедур контроля качества с использованием специализированного программного обеспечения. 10. Формирование отчетов по показателям удовлетворенности клиентов и качеству услуг.
Список умений для выполнения практических работ	1. Планировать и организовывать выборочные проверки качества услуг с учетом специфики и объема. 2. Проводить проверки с использованием различных методов (прослушка, опросы, анализ переписки). 3. Применять чек-листы, шаблоны и стандарты для оценки качества. 4. Оформлять и анализировать результаты проверок, формировать рекомендации. 5. Разрабатывать и обновлять методические материалы, проводить инструктаж сотрудников. 6. Внедрять и поддерживать систему управления качеством услуг. 7. Анализировать бизнес-процессы и показатели эффективности для выявления и устранения недостатков.

	8. Использовать специализированное программное обеспечение для мониторинга и контроля качества. 9. Рассчитывать и интерпретировать показатели удовлетворенности клиентов и ключевые KPI.
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 5** **Наименование работы:** «Разработка и актуализация методических материалов» **Цель работы:** оценка умений специалиста по созданию и обновлению методических материалов, обеспечивающих стандартизацию и повышение качества процессов мониторинга и контроля в контактном центре. **Этапы выполнения практической работы:**

Этап выполнения	**Содержание этапа**	**Средства и материалы**	**Контроль результатов**	**Время (мин)**
1. Анализ текущих методических материалов	Изучение существующих инструкций, шаблонов, алгоритмов оценки; выявление устаревших или отсутствующих элементов	Доступ к действующим методическим документам, ПК	Проверка полноты и актуальности проанализированных материалов	15
2. Определение потребностей и требований	Согласование с руководством и ключевыми пользователями требований к новым или обновляемым материалам	Интервью, совещания, шаблоны опросов	Согласованный список требований и целей документации	20
3. Разработка/обновление методических материалов	Создание новых и/или редактирование существующих инструкций, шаблонов, алгоритмов с учетом требований и стандартов	Текстовые редакторы, шаблоны, стандарты качества	Проверка полноты, логичности и соответствия нормативам	40
4. Внутреннее согласование и корректировка	Обсуждение с заинтересованными сторонами, внесение правок и уточнений	Документы, совещания	Протоколы согласований, утвержденные версии материалов	20

	5. Распространение и внедрение	Обеспечение доступа сотрудников к материалам, проведение инструктажа по применению	Внутренний портал, рассылка, презентации	Отчеты о проведении инструктажей, доступность материалов	15
	6. Мониторинг применения и актуализация	Сбор обратной связи, анализ эффективности, корректировка материалов при необходимости	Анкетирование, встречи, отчеты	Анализ отзывов, обновленные версии методических документов	15

Общее время выполнения практической работы: 125 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Дополнительная трудовая функция.** Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству, профессиональная задача: Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно- справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы:** • Практические занятия и тренинги • Кейс-стади и разбор ситуаций • Групповые обсуждения и мозговые штурмы • Ролевые игры (например, сбор и анализ данных, подготовка предложений) **Методы:** • Сбор и анализ статистических данных из CRM, WFM, BI-систем • Опросы и анкетирование сотрудников и клиентов • Анализ записей разговоров и рабочих процессов • Сравнительный анализ KPI и организационных условий

<table>
<tr><td></td><td>• Подготовка аналитических записок и предложений по улучшению
• Внедрение и тестирование новых технологий</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>1. Сбор и систематизация данных об организационных и технических условиях работы.
2. Анализ ключевых показателей эффективности работы групп и сотрудников.
3. Выявление причин отклонений в показателях и подготовка аналитического отчета.
4. Проведение опросов и анкетирования для получения дополнительной информации.
5. Разработка предложений по улучшению условий и процессов обслуживания.
6. Исследование и оценка новых технологий и инструментов в сфере информационно-справочного обслуживания.
7. Подготовка презентации и представление предложений руководству.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>1. Собирать и систематизировать данные об условиях и результатах работы.
2. Анализировать эффективность процессов и деятельность сотрудников на основе KPI.
3. Использовать программное обеспечение и технические средства для мониторинга.
4. Применять методы опросов, анкетирования и анализа записей.
5. Формулировать обоснованные предложения по оптимизации процессов.
6. Оценивать и внедрять современные технологии и инструменты.
7. Оформлять результаты анализа и представлять их в деловой форме.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: «Сбор и систематизация данных об о р
Цель работы: оценка умений специалиста по организации и проведению сбора, систематизации и документированию данных об организационных и технических условиях удаленного информационно-справочного обслуживания для последующего анализа и принятия управленческих решений.
Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап и наименование</th><th>Содержание этапа</th><th>Средства и материалы</th><th>Контроль результатов</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1.Подготовка к сбору данных</td><td>Определение целей и задач сбора данных, выбор источников информации и методов сбора</td><td>Методические материалы, регламенты, ПК</td><td>Утверждение плана сбора данных</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2.Сбор данных</td><td>Получение информации</td><td>CRM, WFM, BI-</td><td>Проверка полноты и</td><td>30</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

		об организационных и технических условиях: доступность систем, регламенты, загрузка персонала	системы, интервью, анкеты	корректности собранных данных	
	3.Проверка и верификация данных	Анализ собранной информации на полноту, достоверность, устранение дублирующих и некорректных данных	Программные средства для обработки данных	Согласование и подтверждение качества данных	20
	4.Систематизация и классификация	Группировка данных по категориям: организационные, технические условия, показатели эффективности	Таблицы Excel, базы данных	Наличие структурированной и логически организованной базы данных	25
	5.Документирование результатов	Оформление отчета с описанием условий, выявленных проблем и рекомендаций	Шаблоны отчетов, текстовые редакторы	Готовый отчет, соответствующий установленным требованиям	20

Общее время выполнения практической работы: 110 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;

	• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Глава 4. «Оценка личностных компетенций»	
Признание профессиональной квалификации	**Администратор**
Описание форм и методов оценки личностных компетенций	**1. Стрессоустойчивость** **Форма оценки:** • тестирование, наблюдение. **Методы:** • Тестирование на уровень эмоциональной устойчивости (например, методики Холмса и Рея, тест Люшера, методика «Оценка стрессоустойчивости»). **Организованность и дисциплина** **Форма оценки:** • Интервью, анализ кейса, самодиагностика. **Методы:** • Поведенческое интервью по методу STAR • Ситуационные кейсы (организация смены, распределение задач) • Опросник на самодисциплину **Эмоциональный интеллект** **Форма оценки:** • Тестирование, ассессмент-центр. **Методы:** • Тест EQ (например, MSCEIT, EQ-i) • Моделирование ситуаций с клиентом или сотрудником, проявляющим эмоции **4. Разрешение конфликтов** **Форма оценки:** • Ролевая игра, интервью. **Методы:** • Ролевые кейсы: "конфликт сотрудник–администратор", "конфликт клиент–оператор"; • Интервью с примерами из опыта **5. Ориентация на клиента** **Форма оценки:** • Тест, кейс, наблюдение. **Методы:** • Кейсы: «сложный клиент», «жалоба», «негативный отзыв» • Наблюдение за реакцией на критику, обратную связь • Опросник SERVQUAL.

<table>
<tr><td></td><td>Оценка проводится комплексно - сочетанием наблюдения, интервью, кейсов, тестов и деловых игр, что позволяет выявить уровень развития личностных компетенций у аналитика службы поддержки</td></tr>
<tr><td>Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии</td><td>• стрессоустойчивость,
• организованность и дисциплинированность,
• эмоциональный интеллект,
• умение разрешать конфликты,
• ориентация на клиента</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 5. «Критерии оценки»</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 5 ключевых личностных компетенций:
• стрессоустойчивость,
• организованность и дисциплинированность,
• эмоциональный интеллект,
• умение разрешать конфликты,
• ориентация на клиента</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr><tr><td>5 из 5</td><td>отлично (допуск к признанию квалификации)</td></tr><tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>личностных компетенций</td><td></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:
13. Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
14. Практический этап - не менее 70% от общего балла
15. Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены

Результат признания квалификации:<table><tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr><tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr><tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«РУКОВОДИТЕЛЬ (УПРАВЛЯЮЩИЙ) CALL-ЦЕНТРА»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;
- Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 сентября 2023 года № 33483 «Об утверждении Типовых требований по организации работы контакт-центров административных органов»;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Руководитель (управляющий) Call-центра»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 1210-0-056 Директор фирмы; 1234-1-001 Руководитель (управляющий) службой сервиса для клиентов.
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера; **жалоба** - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере;

	канал связи – средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы; **SWOT-анализ** - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов; **GAP-анализ** - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием;

	Гантт (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Руководителя (управляющего) Call-центра проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	1234-2-001
Название профессии	Руководитель (управляющий) Call-центра
Вид трудовой деятельности	Организация и управление деятельностью контакт-центра, направленной на обеспечение высокого качества клиентского сервиса и достижение целевых показателей путем эффективного руководства персоналом и оптимизации процессов информационно-справочного обслуживания.
Уровень НРК/ОРК	6 уровень ОРК
Трудовая функция 1	**Планирование и руководство построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации**
Профессиональная задача (навык 1)	Разработка и утверждение текущих и перспективных планов работы структурных подразделений, входящих в систему обслуживания клиентов в организации
Умения	**1) планировать деятельность организации в подсистеме удаленного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · анализирует потребности клиентов и формирует цели и приоритеты развития подсистемы удаленного обслуживания; · определяет ресурсы, необходимые для реализации планов (кадровые, технические, финансовые); · разрабатывает план-график выполнения мероприятий с учетом сроков и показателей эффективности; · согласовывает планы с заинтересованными подразделениями и обеспечивает их реализацию; · корректирует планы на основе анализа достигнутых результатов и обратной связи. **2) планировать, организовывать и контролировать выполнение проектов, в том числе с использованием специализированных инструментов;** **Критерии оценки:**

	· формулирует цели и задачи проектов в области клиентского обслуживания; · определяет этапы, сроки, исполнителей и ресурсы проекта; · применяет специализированные программные инструменты для планирования и мониторинга (CRM, BPM, системы управления проектами); · контролирует ход реализации проекта и соблюдение установленных сроков и бюджета; · оценивает результаты и эффективность проекта, принимает корректирующие меры при необходимости. **3) эффективно проводить переговоры для достижения поставленных целей;** **Критерии оценки:** · собирает и анализирует необходимую информацию для переговоров; · формулирует аргументы и позицию организации по обсуждаемым вопросам; · выстраивает конструктивный диалог, применяет техники активного слушания и убеждения; · достигает взаимоприемлемых решений и фиксирует договоренности; · сохраняет позитивные деловые отношения с партнерами и клиентами после переговоров. **4) планировать долгосрочные перспективы и разрабатывать стратегии на будущее;** **Критерии оценки:** · анализирует тенденции развития рынка и технологий в сфере клиентского обслуживания; · формулирует стратегические цели и направления развития контакт-центра; · разрабатывает стратегические инициативы и программы их реализации; · определяет ключевые показатели эффективности и механизмы контроля достижения стратегических целей; · оценивает результаты реализации стратегии и при необходимости вносит корректировки.
Знания	**1) основ организации деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · объясняет структуру и функции контакт-центра; · описывает основные бизнес-процессы и принципы взаимодействия подразделений; · понимает специфику обслуживания клиентов по различным каналам связи; · знает методы оценки эффективности работы операторов и контакт-центра в целом. **2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами, лучшие отечественные и зарубежные практики;** **Критерии оценки:**

	· перечисляет основные национальные и международные стандарты (например, ISO, COPC, ГОСТ и др.); · объясняет требования стандартов к качеству обслуживания и управлению контакт-центром; · приводит примеры успешных практик организации контакт-центров (национальные и международные); · оценивает возможность применения лучших практик в деятельности своей организации. **различных систем управления качества;** **Критерии оценки:** · описывает принципы и цели систем управления качеством (ISO 9001, TQM, Lean и др.); · понимает взаимосвязь между системой качества и эффективностью контакт-центра; · объясняет методы контроля и оценки качества обслуживания клиентов; · предлагает меры по совершенствованию процессов на основе данных мониторинга качества.
Профессиональная задача (навык 2)	Проведение оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему удаленного обслуживания клиентов
Умения	**1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет методики оценки эффективности (KPI, SLA, NPS) при анализе работы подразделений; · составляет отчеты по результатам деятельности с расшифровкой отклонений от плановых значений; · планирует достижение целевых показателей эффективности (уровень обслуживания, время ожидания, качество коммуникации); · использует стандартизированные формы анализа (dashboards, аналитические отчеты, чек-листы); · составляет корректирующие действия по результатам анализа. **2) адаптировать внедренные изменения в бизнес-среде и новые процессы или технологии в рамках подразделения;** **Критерии оценки:** · разрабатывает и утверждает план внедрения изменений с конкретными сроками и ответственными; · планирует выполнение мероприятий по внедрению новых процессов/технологий в запланированные сроки; · планирует проведение обучения сотрудников новым инструментам; · демонстрирует улучшение ключевых показателей (например, снижение времени обслуживания на 10–15 % после внедрения изменений); · фиксирует снижение количества сбоев или жалоб, связанных с новыми процессами (например, не менее чем на 20 % в течение 3 месяцев после внедрения).

	3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов; **Критерии оценки:** · формулирует SMART-цели для подразделений на отчетный период; · отслеживает динамику KPI по подразделениям; · планирует совещания по результатам с анализом отклонений и корректирующими действиями; · обеспечивает достижение запланированных показателей эффективности по итогам года (например, выполнение - не ниже 90 %); · документирует результаты и корректирующие меры в отчетах о достижении целей.
Знания	**1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;** **Критерии оценки:** · демонстрирует знание стратегических инструментов удержания клиентов (CLV, NPS, Customer Journey Map) при разработке планов работы; · применяет принципы управления лояльностью при формировании стандартов обслуживания (например, рост NPS не менее чем на 5 % за год); · описывает мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности клиентов; · предлагает инициативы по развитию клиентского опыта; · оценивает влияние маркетинговых решений на показатели клиентской лояльности. **2) различных методик оценки деятельности, таких как KPI, BSC (Сбалансированная система показателей), метод 360 градусов;** **Критерии оценки:** · знает систему KPI и BSC для подчиненных подразделений (не менее 4–5 ключевых метрик на сотрудника); · описывает метод 360° для оценки управленческих компетенций; · анализирует результаты KPI с последующей корректировкой целей и планов; · формирует аналитические отчеты с конкретными показателями эффективности подразделений; · демонстрирует достижение установленных пороговых значений KPI (например, уровень обслуживания ≥ 92 %, FCR ≥ 80 %). **3) статистических методов для анализа данных;** **Критерии оценки:** · применяет статистические методы (средние значения, тренды, корреляции) при анализе показателей работы подразделений; · использует аналитические инструменты (Excel, Power BI, Tableau, CRM-аналитика) для построения отчетов и визуализации данных; · выявляет и документирует закономерности или проблемные зоны по результатам анализа данных; · обосновывает управленческие решения на основе статистических выводов;

	· демонстрирует повышение точности прогнозирования показателей (например, не менее чем на 10 % после внедрения аналитических подходов).
Профессиональная задача (навык 3)	Модернизация бизнес-процессов и бюджетирование развития системы удаленного обслуживания клиентов
Умения	**1) вырабатывать решения и оценивать риски, связанные с реализацией;** **Критерии оценки:** · проводит анализ возможных рисков при планировании модернизации бизнес-процессов (идентификация не менее 80 % потенциальных рисков); · применяет методы оценки рисков (SWOT, PEST, анализ вероятности и влияния, матрица рисков); · документирует решения с указанием обоснований и предполагаемых последствий; · принимает управленческие решения на основе оценки рисков и прогнозов; · обеспечивает реализацию мероприятий по снижению рисков; · демонстрирует снижение фактических негативных последствий (например, перерасход бюджета < 5 %). **2) разделять сложные процессы на более мелкие, управляемые части для лучшего понимания и анализа;** **Критерии оценки:** · проводит декомпозицию бизнес-процессов до уровня отдельных операций и ролей; · применяет методы структурирования (IDEF0, BPMN, SIPOC, диаграммы потоков); · документирует процессы в понятной и визуальной форме (карты процессов, схемы); · выявляет узкие места и дублирующиеся функции после разбиения процессов; · проводит сокращение длительности или трудоемкости отдельных этапов. **3) разрабатывать статические и динамические модели, отображающие последовательность действий, взаимосвязи и ресурсы;** **Критерии оценки:** · создает модели процессов с указанием входов, выходов, ответственных и ресурсов; · использует инструменты моделирования (Bizagi, ARIS, MS Visio, BPM-платформы); · демонстрирует логическую и структурную согласованность моделей (все элементы связаны корректно, без разрывов); · формирует динамические модели для анализа «что-если» сценариев и прогнозирования; · применяет результаты моделирования для обоснования управленческих решений (например, при бюджетировании или автоматизации);

	· фиксирует улучшение показателей эффективности процесса после внедрения модели (например, рост производительности на 10 %, сокращение времени обработки заявок на 15 %). **4) адаптировать знания и инструменты к особенностям конкретного бизнеса;** **Критерии оценки:** · подбирает инструменты анализа и оптимизации, соответствующие специфике контакт-центра (масштаб, каналы коммуникации, клиентская база); · учитывает особенности корпоративной культуры, уровня цифровизации и организационной структуры при выборе решений; · адаптирует методы (KPI, Lean, Agile, Six Sigma) под конкретные задачи компании; · демонстрирует успешную адаптацию новых инструментов (достижение целевых показателей без превышения бюджета); · обеспечивает каналы для формирования положительных отзывов от заинтересованных сторон (внутренние клиенты, руководство, сотрудники).
Знания	**1) основ стратегического менеджмента и антикризисного управления;** **Критерии оценки:** · объясняет принципы стратегического и антикризисного управления применительно к контакт-центрам; · знает этапы стратегического планирования (анализ среды, формулировка целей, реализация, контроль); · применяет методы сценарного и антикризисного планирования при разработке планов развития; · определяет ключевые показатели эффективности для контроля стратегических целей; · демонстрирует способность разрабатывать антикризисные меры, направленные на поддержание стабильности работы контакт-центра (например, сохранение уровня обслуживания при сокращении бюджета). **2) способов применения информационно- коммуникационных технологий, включая системы искусственного интеллекта;** **Критерии оценки:** · знает современные ИКТ-решения для контакт-центров (CRM-системы, омниканальные платформы, чат-боты, голосовые помощники, аналитика речи); · определяет целесообразность внедрения ИИ-технологий для автоматизации процессов и повышения качества обслуживания; · применяет цифровые инструменты для анализа эффективности и прогнозирования нагрузки; · демонстрирует знание принципов безопасного и этичного использования ИИ-технологий; · обеспечивает достижение измеримых результатов после внедрения ИКТ (например, снижение нагрузки операторов на 20 %, рост FCR на 10 %). **3) методов анализа, оптимизации и моделирования бизнес-процессов;** **Критерии оценки:**

	· знает основные методы анализа процессов (AS-IS/TO-BE, ABC-анализ, value stream mapping); · использует методы оптимизации (Lean, Kaizen, реинжиниринг процессов); · применяет подходы моделирования процессов с помощью BPMN-нотаций и аналитических инструментов; · оценивает эффективность изменений по KPI (время цикла, стоимость, уровень удовлетворенности клиентов); · обеспечивает достижение конкретных улучшений после оптимизации (например, снижение затрат на обслуживание клиентов на 10–15 %).
Профессиональная задача (навык 4)	Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы удаленного обслуживания клиентов
Умения	**1) разрабатывать программы развития подсистемы удаленного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · разрабатывает комплексную программу развития с учетом целей организации, рыночных тенденций и потребностей клиентов; · формирует обоснованный план мероприятий с указанием сроков, ответственных, ресурсов и ожидаемых результатов; · обеспечивает согласование программы со смежными подразделениями и руководством в установленные сроки; · использует результаты анализа текущего состояния (AS-IS) для обоснования предлагаемых решений; · демонстрирует достижение запланированных эффектов после внедрения программы (например, повышение NPS не менее чем на 5 %, снижение времени обработки обращений на 10–15 %); · оформляет программу в соответствии с внутренними стандартами организации (наличие структурированных целей, KPI, бюджета, показателей эффективности). **2) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет методики оценки эффективности (KPI, SLA, NPS) при анализе работы подразделений; · составляет отчеты по результатам деятельности с расшифровкой отклонений от плановых значений; · планирует достижение целевых показателей эффективности (уровень обслуживания, время ожидания, качество коммуникации); · использует стандартизированные формы анализа (dashboards, аналитические отчеты, чек-листы); · составляет корректирующие действия по результатам анализа. **3) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;** **Критерии оценки:**

	· анализирует ключевые показатели (объем обращений, уровень удовлетворенности, доля цифровых каналов, эффективность операторов); · выявляет отклонения от стратегических и тактических целей, документирует результаты анализа; · разрабатывает структуру аналитического отчета с предложениями по корректировке стратегии; · применяет сравнительный анализ (до/после изменений, межпериодный, отраслевой бенчмаркинг); · демонстрирует принятие управленческих решений на основе аналитических данные; · применяет аналитические выводы при формировании новых планов и проектов развития.
Знания	**1) методов управления проектами и изменениями;** **Критерии оценки:** · знает принципы и этапы проектного управления (инициация, планирование, исполнение, контроль, завершение); · применяет методологии управления проектами (Waterfall, Agile, Scrum, PRINCE2, PMBOK) в рамках модернизации контакт-центра; · демонстрирует знание методов управления изменениями (ADKAR, Kotter, PDCA) при внедрении новых решений; · оценивает успешность внедренных изменений по установленным метрикам (KPI, ROI, удовлетворенность пользователей). **2) средств системного и стратегического анализа;** **Критерии оценки:** · знает и применяет инструменты стратегического анализа (SWOT, PEST, GAP, конкурентный анализ, карта стратегий BSC); · использует системный подход при оценке взаимосвязей между подразделениями и процессами; · формулирует выводы на основе комплексного анализа данных (операционных, финансовых, клиентских); · разрабатывает обоснованные управленческие решения на основе системного анализа; · готовит аналитические материалы и рекомендации для стратегических сессий руководства. **3) современных тенденции развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · владеет актуальной информацией о технологиях в сфере контакт-центров (омниканальные решения, ИИ, RPA, чат-боты, аналитика речи, CRM 360°); · оценивает целесообразность внедрения новых технологий с точки зрения затрат и ожидаемого эффекта; · обеспечивает применение технологий, повышающих эффективность обслуживания (например, автоматизация 30 % стандартных запросов клиентов); · демонстрирует понимание технологических трендов (персонализация, самообслуживание, предиктивная аналитика) и их влияния на конкурентоспособность контакт-центра.

Профессиональная задача (навык 5)	Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов
Умения	**1) формировать систему показателей эффективности деятельности структурных подразделений и сотрудников;** **Критерии оценки:** · определяет перечень ключевых показателей (KPI, SLA, OKR) для подразделений и сотрудников, отражающих цели организации; · устанавливает целевые значения показателей с учетом отраслевых стандартов (например, FCR ≥ 80 %, уровень обслуживания ≥ 90 %, AHT ≤ 300 сек.); · ведет систему мониторинга и регулярной отчетности по KPI; · анализирует результаты выполнения показателей и инициирует корректирующие действия при отклонениях; · ведет разъяснение системы показателей для сотрудников. **2) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;** **Критерии оценки:** · разрабатывает для сотрудников SMART-цели; · планирует выполнение не менее 85–90 % плановых задач в установленные сроки; · составляет план совещаний и индивидуальных встреч для уточнения приоритетов и распределения задач; · демонстрирует рациональное распределение ресурсов между задачами различной приоритетности; · предлагает методы для формирования и поддержки вовлеченности команды; · документирует результаты выполнения задач и корректирующие меры. **3) вырабатывать решения и оценивать риски;** **Критерии оценки:** · выявляет и описывает ключевые риски, влияющие на выполнение целевых показателей (кадровые, технические, организационные); · применяет методы оценки рисков (анализ вероятности и влияния, матрица рисков, SWOT-анализ); · разрабатывает решения, направленные на минимизацию выявленных рисков; · документирует обоснование принимаемых решений и их ожидаемый эффект; · выполняет действия по снижению частоты и масштабов инцидентов, влияющих на KPI подразделения (например, снижение отклонений по SLA на 10–15 %); · обеспечивает устойчивость работы подразделения при изменениях или внешних воздействиях.
Знания	**1) основных целевых значений ключевых показателей эффективности деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · перечисляет и объясняет назначение основных показателей (FCR, AHT, ASA, NPS, CSAT, уровень сервиса, процент потерь вызовов и др.);

	· знает отраслевые и корпоративные нормативы целевых значений KPI; · корректно интерпретирует показатели и взаимосвязи между ними (например, влияние АНТ на уровень удовлетворенности клиентов); · использует знания KPI при разработке планов и оценке эффективности работы персонала; · применяет аналитические инструменты для расчета и визуализации показателей (CRM, Power BI, Excel). **2) теории конфликтологии и психологии делового общения;** **Критерии оценки:** · знает основные типы конфликтов и причины их возникновения в коллективе; · применяет методы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций (переговоры, медиация, коучинг); · демонстрирует навыки делового общения: активное слушание, обратная связь, аргументированная позиция; · разбирает и описывает конфликты между сотрудниками или подразделениями (уровень конфликтных ситуаций - не выше допустимой нормы); · описывает методы поддержание позитивного психологического климата в команде. **3) методов стимулирования персонала, повышения мотивации;** **Критерии оценки:** · описывает методы материального и нематериального стимулирования сотрудников (премирование, признание, развитие, гибкий график и др.); · разрабатывает и знает правила внедрения системы мотивации, увязанную с достижением KPI; · анализирует эффективность применяемых мер мотивации и при необходимости корректирует подходы; · предлагает шаги для снижения текучести персонала и рост вовлеченности; · обеспечивает информирование персонала о целях, критериях оценки и результатах работы.
Трудовая функция 2	**Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Организация работы и выбор технологий для подразделений информационно- справочного обслуживания
Умения	**1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует цели организации и формирует приоритетные направления развития контакт-центра; · устанавливает стратегические и операционные цели подразделений в соответствии с корпоративной стратегией; · определяет приоритетные задачи по принципам эффективности и ресурсной целесообразности; · обеспечивает достижение ключевых показателей эффективности;

	· документирует стратегические и приоритетные задачи (планы, дорожные карты, отчеты о результатах); · пересматривает приоритеты при изменении внешних условий или бизнес-задач. **2) проектировать бизнес-процессы и формировать требования для их выполнения;** **Критерии оценки:** · анализирует текущие процессы (AS-IS) и разрабатывает целевые модели (TO-BE) с учетом оптимизации и автоматизации; · формирует функциональные требования к процессам, системам и ресурсам (описания, регламенты, чек-листы); · использует инструменты моделирования процессов (BPMN, IDEF0, SIPOC, диаграммы потоков); · внедряет утвержденные процессы и оценивает их эффективность (например, сокращение времени обработки обращений на 10–15 %, снижение ошибок операторов на 20 %); · обеспечивает актуализацию документации при изменении процессов. **3) вырабатывать предложения и оформлять в виде графиков, таблиц, иных средств визуализации;** **Критерии оценки:** · подготавливает аналитические материалы в визуальной форме (дашборды, диаграммы, графики, таблицы, презентации); · использует цифровые инструменты визуализации данных (Power BI, Excel, Google Data Studio, Tableau и др.); · обеспечивает наглядность представления информации (все ключевые показатели и взаимосвязи отображены корректно); · оформляет аналитические отчеты (структура, формат, легенда, пояснения); · формулирует и аргументирует предложения.
Знания	**1) принципов технологии построения организационной структуры;** **Критерии оценки:** · знает принципы делегирования полномочий, распределения ответственности и подотчетности в организационной структуре; · описывает модели организационных структур (линейная, функциональная, матричная, процессная); · применяет принципы построения структуры при формировании подразделений контакт-центра (учет масштабов, каналов обслуживания, количества клиентов); · определяет и обосновывает численность, функции и взаимодействие подразделений; · обеспечивает прозрачность ролей и зон ответственности в команде. **2) методов и технологий обеспечения регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды;** **Критерии оценки:** · знает и применяет методы управленческой коммуникации (регулярные совещания, планерки, отчетные сессии, корпоративные порталы);

	· использует цифровые инструменты для обмена информацией (CRM, корпоративные чаты, системы электронного документооборота); · поддерживает актуальность и доступность информации для участников управленческой команды; · описывает применение двусторонней обратной связи и п **3) различных тенденций развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает современные технологии в сфере контакт-центров (омниканальные платформы, искусственный интеллект, чат-боты, RPA, анализ речи, предиктивная аналитика); · рассказывает о тенденциях развития ИТ-решений в отрасли; · оценивает возможность внедрения новых технологий в своей организации с учетом бюджета и целей; · поддерживает актуальность знаний о технологических инновациях и делится ими с командой.
Профессиональная задача (навык 2)	Организация систематического информационного обмена между подразделениями в процессе информационно-справочного обслуживания
Умения	**1) организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания для выполнения текущих целей и задач, достижению показателей деятельности;** **Критерии оценки:** · планирует и координирует взаимодействие подразделений в рамках единого процесса обслуживания клиентов; · организует регулярные совещания, онлайн-встречи и обмен информацией между командами; · устанавливает единые правила и форматы обмена данными; · обеспечивает своевременную передачу информации о запросах, изменениях и результатах работы; · контролирует выполнение задач, оценивает результаты взаимодействия, принимает меры при сбоях; · поддерживает рабочую коммуникацию и предотвращает информационные разрывы. **2) разрабатывать и внедрять регламенты и процедуры, регулирующие информационный обмен;** **Критерии оценки:** · анализирует существующие потоки информации между подразделениями; · разрабатывает внутренние регламенты, схемы маршрутизации и формы отчетности; · согласовывает и утверждает документы, обеспечивающие порядок обмена информацией; · внедряет утвержденные процедуры в работу контакт-центра и смежных служб; · обучает сотрудников применению новых правил.

	· контролирует соблюдение регламентов и вносит изменения при необходимости. **выбирать наиболее подходящие каналы связи для разных видов информации и задач (электронная почта, мессенджеры, системы видеоконференций);** **Критерии оценки:** · определяет цели и характер передаваемой информации; · выбирает оптимальные каналы связи (электронная почта, мессенджеры, CRM, видеоконференции и др.); · обеспечивает согласованность каналов между подразделениями; · внедряет современные цифровые инструменты для совместной работы; · оценивает эффективность каналов и корректирует их использование при необходимости.
Знания	**1) различных типов коммуникационных каналов и технологий для обмена информацией;** **Критерии оценки:** · характеризует и применяет различные каналы связи в зависимости от характера и срочности задачи; · комбинирует электронные, голосовые и визуальные средства коммуникации для повышения эффективности взаимодействия; · описывает технологические решения, обеспечивающие быстрый и надежный обмен данными. **2) основ информационного обмена между подразделениями, включая стандарты, процессы и методы оптимизации передачи данных;** **Критерии оценки:** · описывает систему документооборота и обмена данными по стандартам компании; · применяет методы оптимизации информационных потоков; · обеспечивает прозрачность и доступность информации для всех участников процесса; · контролирует своевременность и точность передачи данных. **3) методов защиты данных и соблюдения требований безопасности в процессе обмена информацией между подразделениями;** **Критерии оценки:** · описывает правила и принципы безопасной передачи информации между подразделениями; · контролирует соблюдение политики конфиденциальности и прав доступа; · применяет методы защиты данных (шифрование, контроль учетных записей, безопасные каналы связи); · проводит инструктаж сотрудников по вопросам информационной безопасности **4) структуры и иерархии компании для правильной маршрутизации информации и эффективного взаимодействия между подразделениями;** **Критерии оценки:** · направляет информацию адресно - по уровням управления и в нужные подразделения;

	· использует знание организационной структуры для эффективного взаимодействия; · исключает дублирование или потерю данных при передаче информации.
Профессиональная задача (навык 3)	Организация работы линейных руководителей и распределение зон для достижения целевых показателей информационно- справочного обслуживания
Умения	**1) анализировать потребности структурных подразделений контактного информационного центра в материальных ресурсах и персонале;** **Критерии оценки:** · оценивает загрузку подразделений и определяет фактическую потребность в персонале; · проводит анализ обеспеченности рабочих мест материальными и техническими ресурсами; · формирует предложения по оптимизации численности и распределению ресурсов; · обосновывает заявки на кадровые и материальные ресурсы исходя из производственных показателей и планов; · контролирует использование выделенных ресурсов и их соответствие установленным нормативам. **2) создавать системы для профессионального роста и развития исполнительного руководства организации;** **Критерии оценки:** · разрабатывает и внедряет программы обучения, наставничества и развития линейных руководителей; · организует регулярную оценку компетенций и потенциала руководителей подразделений; · формирует индивидуальные планы профессионального развития; · создает условия для обмена опытом и повышения управленческих навыков; · анализирует результаты обучения и корректирует систему развития персонала в соответствии с целями организации. **3) анализировать статистику, выявлять тенденции и принимать обоснованные решения;** **Критерии оценки:** · собирает, систематизирует и интерпретирует статистические данные по показателям контактного центра (обращения, время обработки, удовлетворенность клиентов и др.); · выявляет закономерности, динамику и причины отклонений от плановых показателей; · формирует аналитические отчеты для руководства и линейных менеджеров; · разрабатывает и реализует управленческие решения на основе аналитических данных; · оценивает эффективность принятых решений и корректирует действия для достижения целевых показателей.
Знания	**1) принципов, методов, инструментов, основных технологических процессов и приемов работ контактного информационного центра;** **Критерии оценки:**

	· характеризует основные процессы контактного центра (прием обращений, маршрутизация, обработка, контроль качества, отчетность); · знает методы организации работы операторов и руководителей смен; · применяет инструменты управления рабочими потоками и нагрузкой (WFM, KPI, SLA); · объясняет взаимосвязь технологических процессов с качеством обслуживания и результативностью подразделений. **2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные национальные и международные стандарты (например, ISO, COPC, ГОСТ и др.); · объясняет требования стандартов к качеству обслуживания и управлению контакт-центром; · приводит примеры успешных практик организации контакт-центров (национальные и международные); · оценивает возможность применения лучших практик в деятельности своей организации. **3) современных информационных систем и технологий, используемых в справочной деятельности;** **Критерии оценки:** · знает современные программные решения, используемые в контактных центрах (CRM, ACD, IVR, системы мониторинга и аналитики); · применяет информационные системы для организации и контроля работы линейных руководителей и операторов; · использует цифровые инструменты для анализа, планирования и оптимизации процессов обслуживания; · оценивает эффективность внедряемых технологий и их влияние на производительность и качество информационно-справочного обслуживания.
Профессиональная задача (навык 4)	Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра
Умения	**1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач по удаленному информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · описывает и анализирует данные о выполнении плановых показателей; · оценивает эффективность реализованных мероприятий и динамику достижения целей; · выявляет причины отклонений и определяет зоны для улучшения; · готовит аналитические отчеты и предложения по корректировке планов и действий; · использует результаты анализа для принятия управленческих решений и повышения эффективности работы подразделений. **2) разрабатывать планы, ставить цели, определять задачи, распределять ресурсы и контролировать выполнение;**

	Критерии оценки: · формулирует четкие, измеримые и достижимые цели для подразделений контактного центра; · разрабатывает краткосрочные и долгосрочные планы, согласованные с приоритетами организации; · определяет ресурсы (персонал, время, финансы, оборудование) для выполнения задач; · обеспечивает своевременное доведение планов и задач до линейных руководителей и сотрудников; · организует мониторинг исполнения и контролирует результаты на всех этапах. **3) четко формулировать задачи, мотивировать сотрудников, эффективно общаться с командой и заинтересованными сторонами;** **Критерии оценки:** · формулирует задачи в понятной и конкретной форме, соответствующей целям организации; · применяет различные методы мотивации для повышения вовлеченности персонала; · поддерживает открытое, конструктивное общение с подчиненными, коллегами и руководством; · обеспечивает своевременную обратную связь и разрешает конфликтные ситуации; · способствует созданию позитивного рабочего климата и развитию командного взаимодействия. **4) оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант, принимать ответственность за решения и их последствия;** **Критерии оценки:** · рассматривает несколько вариантов решений на основе анализа данных и рисков; · оценивает последствия каждого варианта с учетом интересов подразделений и компании в целом; · выбирает оптимальное управленческое решение, основанное на объективных критериях; · принимает ответственность за принятые решения и их результаты; · проводит анализ последствий и использует полученный опыт для совершенствования процессов управления.
Знания	**1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · знает современные подходы к управлению эффективностью (KPI, SLA, OKR, Balanced Scorecard); · применяет методы контроля качества обслуживания, анализа производительности и оценки клиентского опыта; · владеет инструментами мониторинга показателей (дешборды, аналитические отчеты, BI-системы); · использует результаты оценки для корректировки планов и повышения эффективности работы центра. **2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними;** **Критерии оценки:**

	· знает структуру контактного центра и распределение ролей между подразделениями; · понимает функциональные обязанности сотрудников и руководителей разных уровней; · ориентируется во взаимосвязях между бизнес-процессами (обработка обращений, обучение, контроль качества, аналитика и др.); · использует эти знания для оптимизации взаимодействия и повышения эффективности работы организации **3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами;** **Критерии оценки:** · знает принципы формирования бюджета контактного центра и распределения финансовых ресурсов; · анализирует финансовые показатели (стоимость обслуживания, ROI, затраты на персонал и технологии); · оценивает эффективность использования бюджета и предлагает меры по оптимизации расходов; · учитывает финансовые аспекты при разработке и реализации управленческих решений; · обеспечивает финансовую дисциплину и рациональное использование средств в подведомственных подразделениях.
Профессиональная задача (навык 5)	Разработка и контроль исполнения внутренних документов контактного информационного центра для внедрения современных форм организации деятельности
Умения	**1) организовывать работу коллектива исполнителей;** **Критерии оценки:** · определяет цели, задачи и приоритеты работы контакт-центра; · распределяет функции и обязанности между сотрудниками, исходя из их компетенций; · обеспечивает взаимодействие операторов, супервайзеров и смежных подразделений; · контролирует выполнение планов, соблюдение стандартов и регламентов обслуживания; · организует совещания, доводит задачи до коллектива, обеспечивает обратную связь; · анализирует результаты работы команды и принимает меры по повышению эффективности. **2) принимать управленческие решения в условиях различных мнений;** **Критерии оценки:** · оценивает достоверность и значимость поступающей информации; · аргументированно отстаивает позицию, основанную на фактах и анализе показателей; · выбирает оптимальное решение с учетом интересов организации и коллектива; · применяет методы разрешения конфликтных ситуаций и достижения согласия; · принимает окончательное решение и организует его выполнение.

	3) подготовить проект документа, провести согласование, получить необходимые визы и утверждение; **Критерии оценки:** · разрабатывает проект внутреннего документа (регламент, инструкция, стандарт работы); · формулирует цели, задачи и область применения документа; · согласовывает проект с заинтересованными подразделениями и руководством; · корректирует документ по результатам согласований; · обеспечивает получение виз и утверждение документа в установленном порядке; · организует внедрение документа и контроль его исполнения.
Знания	**1) подходов, методов и способов координации деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · применяет методы координации и планирования нагрузки (распределение звонков, сменное планирование); · организует взаимодействие между операторами, группами качества, обучения и технической поддержки; · использует современные технологии (CRM, WFM, ERP, системы мониторинга качества); · поддерживает устойчивую коммуникацию внутри подразделения; · оптимизирует процессы обслуживания клиентов на основе анализа данных. **2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · определяет и контролирует ключевые показатели (SLA, AHT, FCR, CSAT, NPS, текучесть кадров и др.); · анализирует динамику показателей и выявляет причины отклонений; · разрабатывает мероприятия по повышению эффективности и качества обслуживания; · применяет показатели для оценки работы сотрудников и подразделения в целом; · готовит аналитическую отчетность по KPI для руководства. **3) принципов управления качеством, инструментов для контроля и повышения эффективности работы;** **Критерии оценки:** · применяет принципы непрерывного улучшения процессов (PDCA, Lean, Kaizen); · организует контроль качества обслуживания (прослушивание звонков, проверка чатов, анализ обращений); · проводит оценку соблюдения стандартов и регламентов; · выявляет зоны роста и организует обучение сотрудников; · внедряет корректирующие меры для повышения качества и эффективности работы.

Профессиональная задача (навык 6)	Организация взаимодействия подразделений, участвующих в удаленном информационно-справочном обслуживании внутри организации
Умения	**1) оценивать эффективность деятельности основных структурных подразделений контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует показатели работы подразделений контакт-центра (KPI, SLA, AHT, уровень сервиса, удовлетворенность клиентов); · сопоставляет фактические результаты с целевыми показателями и нормативами; · выявляет причины отклонений в работе подразделений и определяет зоны улучшения; · подготавливает аналитические отчеты с выводами и предложениями по повышению эффективности; · формулирует рекомендации по оптимизации работы контакт-центра. **2) корректировать деятельность на основе оценки;** **Критерии оценки:** · разрабатывает корректирующие действия в ответ на выявленные проблемы или отклонения; · определяет приоритеты и ресурсы для реализации корректирующих мероприятий; · организует внедрение изменений в процессы обслуживания и взаимодействия подразделений; · контролирует выполнение корректирующих мер и оценивает их эффективность; · обеспечивает регулярную обратную связь с сотрудниками и руководителями подразделений о результатах изменений. **3) структурировать и каталогизировать информацию, обеспечивать быстрый доступ к ней;** **Критерии оценки:** · организует систему хранения и структурирования информации, необходимой для работы контакт-центра; · поддерживает актуальность базы знаний, регламентов, сценариев общения и обучающих материалов; · использует инструменты (CRM, базы знаний, порталы, документы) для быстрого доступа к информации; · обеспечивает удобную навигацию и поиск данных для сотрудников контакт-центра; · контролирует соблюдение правил ведения и обновления информационных ресурсов.
Знания	**1) методов, технологии обеспечения возможности регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды;** **Критерии оценки:** · применяет инструменты коммуникации и совместной работы (корпоративные мессенджеры, CRM, Intranet, видеоконференции); · организует системный обмен информацией между подразделениями и руководителями групп; · внедряет практики прозрачного взаимодействия и обмена опытом;

	· поддерживает единое информационное пространство для управленческой команды. **2) принципов, методов, технологии, инструментов определения структуры организации, адекватного решения стратегических задач;** **Критерии оценки:** · анализирует соответствие текущей структуры контакт-центра стратегическим целям организации; · применяет принципы проектирования организационных структур (функциональные, матричные, процессные модели); · определяет оптимальное распределение ролей, обязанностей и зон ответственности; · предлагает изменения в структуре для повышения эффективности взаимодействия подразделений; · оценивает результативность изменений в структуре контакт-центра. **3) основ работы с базами данных для организации хранения и доступа к информации;** **Критерии оценки:** · организует ведение и актуализацию баз данных, связанных с обслуживанием клиентов и внутренними процессами; · применяет методы структурирования и поиска информации; · обеспечивает безопасность и разграничение доступа к данным; · контролирует корректность и полноту информации, используемой в работе контакт-центра; · использует аналитические инструменты для обработки и интерпретации данных.
Трудовая функция 3	**Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Умения	**1) применять методики создания системы контроля в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** · анализирует действующие процессы обслуживания клиентов и определяет зоны контроля; · подбирает и внедряет методики оценки качества и эффективности процессов (аудит, мониторинг, выборочные проверки, KPI-анализ); · разрабатывает регламенты и процедуры контроля для различных направлений деятельности контакт-центра; · определяет ответственных лиц и порядок проведения контрольных мероприятий; · обеспечивает документирование результатов контроля и их систематизацию. **2) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий;** **Критерии оценки:** · анализирует результаты контрольных мероприятий и выявленные несоответствия;

	· разрабатывает план корректирующих и предупреждающих действий; · распределяет ответственность за реализацию мероприятий между исполнителями; · контролирует выполнение намеченных действий и оценивает их эффективность; · внедряет изменения в процессы обслуживания для предотвращения повторных несоответствий/ **3) применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** · использует автоматизированные системы мониторинга качества и эффективности (CRM, WFM, BI-системы, системы записи разговоров); · настраивает и применяет цифровые инструменты для анализа показателей в режиме реального времени; · формирует отчетность на основе данных информационных систем; · использует аналитические панели и визуализацию данных для выявления проблемных зон; · обеспечивает интеграцию систем контроля с другими корпоративными сервисами.
Знания	**1) основных показателей процессов управления в контактных информационных центрах и способов их расчета;** **Критерии оценки:** · определяет и объясняет значение ключевых показателей (SLA, AHT, FCR, CSAT, NPS, уровень сервиса, текучесть кадров); · знает методы расчета и интерпретации показателей эффективности; · использует KPI для оценки состояния бизнес-процессов; · анализирует взаимосвязь между различными показателями и результативностью центра; · применяет показатели для принятия управленческих решений. **2) основ организации деятельности по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** · понимает принципы функционирования контактного центра в режиме удаленного обслуживания; · знает структуру и взаимодействие подразделений, участвующих в процессе обслуживания; · ориентируется в современных технологиях дистанционного взаимодействия с клиентами (омниканальные решения, онлайн-чат с ИИ, голосовые роботы, мессенджеры); · соблюдает стандарты качества и регламенты обслуживания клиентов; · использует знания о процессах обслуживания при разработке системы контроля **3) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:**

	· определяет критерии результативности системы контроля (количество выявленных несоответствий, процент устраненных нарушений, улучшение KPI); · применяет методы анализа данных, аудита и самооценки эффективности контроля; · использует инструменты обратной связи для оценки корректирующих мероприятий; · сопоставляет результаты контроля с целями организации; · формирует предложения по совершенствованию системы контроля на основе анализа данных.
Профессиональная задача (навык 2)	Контроль выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Умения	**1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ, разработанных в организации на основании регламентов и стандартов;** **Критерии оценки:** · сопоставляет фактические результаты работы сотрудников с требованиями внутренних регламентов и стандартов обслуживания; · анализирует отчеты по контролю качества, записи звонков и коммуникаций; · выявляет отклонения от установленных требований и определяет их причины; · готовит аналитические материалы с рекомендациями по устранению несоответствий; · использует результаты анализа для корректировки процессов и повышения качества обслуживания. **2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления;** **Критерии оценки:** · формулирует замечания и рекомендации в корректной и мотивирующей форме; · разъясняет сотрудникам суть выявленных ошибок и последствия их повторения; · предлагает конкретные способы исправления ошибок и пути повышения качества работы; · проводит индивидуальные и групповые разборы типичных ошибок; · контролирует применение сотрудниками рекомендаций в последующей работе. **3) использовать различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков, опросы клиентов;** **Критерии оценки:** · применяет разнообразные методы контроля качества в зависимости от задач и целей проверки; · организует проведение программ «тайный покупатель» и анализирует полученные результаты; · проводит прослушивание и разбор записей звонков, обращений в чатах и мессенджерах;

	· использует результаты опросов клиентов для выявления проблемных зон обслуживания; · систематизирует результаты проверок и формирует отчетность по качеству обслуживания.
Знания	**1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;** **Критерии оценки:** · знает принципы и методы оценки соответствия стандартам обслуживания; · определяет показатели и критерии оценки работы сотрудников; · использует чек-листы, шкалы и формы оценки для контроля качества; · применяет стандартизированные подходы к анализу результатов; · обеспечивает объективность и единообразие оценок. **2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** · понимает принципы построения и функционирования системы контроля качества; · использует методы анализа данных, статистические и сравнительные подходы; · оценивает результативность корректирующих мероприятий; · применяет инструменты мониторинга для оценки устойчивости процессов; · определяет показатели, характеризующие эффективность системы контроля. **3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания;** **Критерии оценки:** · знает ценности и принципы обслуживания клиентов, закрепленные в стандартах организации; · понимает, как культура контакт-центра влияет на взаимодействие с клиентами; · учитывает ценности компании при разработке рекомендаций по улучшению обслуживания; · транслирует корпоративные принципы сотрудникам контакт-центра через обучение и обратную связь; · обеспечивает соответствие действий сотрудников ценностям и имиджу компании.
Профессиональная задача (навык 3)	Выявление проблем и оценка эффективности системы контроля подразделений удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Умения	**1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · анализирует отчеты и данные о выполнении ключевых показателей эффективности подразделений; · сравнивает фактические результаты с установленными плановыми и целевыми значениями;

	· выявляет отклонения и причины их возникновения (организационные, технологические, кадровые факторы); · формирует аналитические выводы и рекомендации по устранению проблем; · использует результаты анализа для принятия управленческих решений. **2) организовывать систему подготовки для заинтересованных сторон отчетов по эффективности и результативности управления в подразделениях (группах, службах, отделах) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · определяет цели, структуру и периодичность формирования отчетности; · устанавливает перечень показателей и источников данных для анализа эффективности; · организует процесс сбора, обработки и визуализации данных; · обеспечивает своевременное предоставление отчетов заинтересованным сторонам (руководству, смежным подразделениям, заказчикам); · оценивает полноту и достоверность предоставляемой информации. **3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами;** **Критерии оценки:** · применяет CRM-системы и платформы обработки обращений для анализа клиентской активности; · использует данные из систем для выявления проблемных участков и оценки качества обслуживания; · формирует отчетность и визуализацию данных для управленческих решений; · интегрирует результаты анализа в систему контроля и мотивации сотрудников; · обеспечивает рациональное использование цифровых инструментов всеми участниками процесса.
Знания	**1) теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;** **Критерии оценки:** · объясняет основные принципы мотивации (материальной, нематериальной, профессиональной); · применяет методы повышения вовлеченности и удержания сотрудников; · анализирует факторы, влияющие на удовлетворенность и текучесть кадров; · использует инструменты нематериального стимулирования и признания; · формирует рекомендации по развитию лояльности персонала. **2) теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;** **Критерии оценки:** · применяет принципы деловой коммуникации;

	· использует техники активного слушания и конструктивной аргументации; · выявляет причины конфликтных ситуаций и выбирает оптимальные способы их урегулирования; · поддерживает деловую атмосферу и взаимное уважение в коллективе; · организует эффективные переговоры для достижения взаимоприемлемых решений. **3) основных принципов непрерывного улучшения эффективности переговоров;** **Критерии оценки:** · анализирует результаты проведенных переговоров и выявляет точки для совершенствования; · использует обратную связь и самооценку для повышения уровня переговорных навыков; · применяет современные подходы и инструменты для повышения эффективности коммуникаций; · разрабатывает предложения по улучшению стратегии взаимодействия с клиентами и партнерами; · описывает практики регулярного обучения и обмена опытом внутри команды.
Дополнительная трудовая функция	**Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации**
Профессиональная задача (навык 1)	Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр
Умения	**1) анализировать, систематизировать и обобщать информацию;** **Критерии оценки:** · собирает и обрабатывает данные о текущих процессах, технологиях и результатах работы контакт-центра; · выделяет ключевые проблемы и закономерности на основе анализа информации; · систематизирует данные в удобной для принятия решений форме (отчеты, таблицы, визуализация); · обобщает результаты анализа для выявления потребностей в изменениях; · формулирует выводы и рекомендации, основанные на объективных данных. **2) разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов;** **Критерии оценки:** · определяет направления, требующие оптимизации или обновления; · разрабатывает предложения по изменению процессов и нормативных документов; · обосновывает эффективность и целесообразность предлагаемых решений; · оценивает возможные риски и ресурсы, необходимые для внедрения изменений;

	· готовит презентации и обоснования для согласования инициатив с руководством. **3) эффективно общаться с различными группами сотрудников (операторы, менеджеры, руководство), объяснять необходимость изменений и мотивировать на их принятие;** **Критерии оценки:** · адаптирует стиль и форму коммуникации под целевую аудиторию; · разъясняет цели, задачи и ожидаемые результаты изменений; · мотивирует сотрудников, акцентируя внимание на преимуществах инноваций; · организует обсуждения, семинары, презентации и обучающие мероприятия по внедрению изменений; · поддерживает обратную связь и формирует позитивное отношение к трансформациям.
Знания	**1) основ управления проектами;** **Критерии оценки:** · знает этапы жизненного цикла проекта (инициирование, планирование, реализация, контроль, завершение); · применяет инструменты управления сроками, ресурсами и рисками; · использует методологии (Waterfall, Agile, Scrum, Kanban) в зависимости от специфики проекта; · определяет роли участников и зоны ответственности; · подготавливает проектную документацию в соответствии со стандартами управления проектами. **2) принципов и методов управления изменениями;** **Критерии оценки:** · понимает принципы управления изменениями (ADKAR, Kotter, Lewin и др.); · применяет методы планирования, коммуникации и сопровождения изменений; · оценивает готовность организации и сотрудников к внедрению нововведений; · разрабатывает план действий по снижению сопротивления изменениям; · использует инструменты для мониторинга и оценки успешности внедренных изменений. **3) национальных и международных стандартов и лучших практик описания требований;** **Критерии оценки:** · знает принципы описания бизнес-требований; · формулирует требования к процессам и системам в соответствии с установленными стандартами; · использует единые шаблоны и форматы для документирования требований; · обеспечивает полноту, ясность и согласованность требований; · применяет лучшие практики при разработке проектной документации. **азличных процедур управления изменениями;**

	Критерии оценки: · знает последовательность процедур управления изменениями (инициирование, анализ, утверждение, реализация, оценка); · определяет критерии приоритизации и классификации изменений; · обеспечивает контроль сроков и качества реализации изменений; · использует инструменты для документирования и отслеживания хода выполнения изменений; · оценивает результаты изменений и их влияние на деятельность контакт-центра.
Профессиональная задача (навык 2)	Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра
Умения	**1) разрабатывать планы мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов и управлять их выполнением;** **Критерии оценки:** · определяет цели, задачи и ожидаемые результаты мероприятий по совершенствованию процессов; · разрабатывает план-график внедрения изменений с учетом приоритетов и сроков; · распределяет ответственность и контролирует выполнение задач среди исполнителей; · обеспечивает координацию действий подразделений при реализации мероприятий; · оценивает результаты выполнения плана и принимает решения о корректировке. **2) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента;** **Критерии оценки:** · определяет виды ресурсов, необходимых для внедрения изменений (трудовые, финансовые, технологические, временные); · проводит анализ имеющихся и недостающих ресурсов; · обосновывает потребности в дополнительных ресурсах; · формирует предложения по рациональному распределению ресурсов; · оценивает эффективность их использования по завершении мероприятий. **3) оценивать риски выбранных решений;** **Критерии оценки:** · выявляет потенциальные риски, связанные с внедрением изменений; · классифицирует риски по степени вероятности и влияния на проект; · разрабатывает мероприятия по минимизации рисков; · отслеживает проявление рисков в ходе реализации плана; · корректирует действия при изменении внешних и внутренних условий. **4) разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами;** **Критерии оценки:**

	· определяет необходимость и цели интеграции новых решений с действующими корпоративными системами; · формулирует функциональные и технические требования к интеграции; · согласовывает требования с подразделениями ИТ и заинтересованными сторонами; · обеспечивает документирование требований в соответствии с установленными стандартами; · контролирует качество реализации интеграционных решений. **5) формулировать цели, исходя из анализа проблем, потребностей и возможностей;** **Критерии оценки:** · проводит анализ текущего состояния бизнес-процессов и выявляет проблемные зоны; · определяет внутренние и внешние факторы, влияющие на развитие контакт-центра; · формулирует цели изменений с учетом стратегических приоритетов организации; · устанавливает измеримые показатели достижения целей; · согласовывает цели с руководством и ключевыми заинтересованными сторонами.
Знания	**1) основ планирования проектных работ;** **Критерии оценки:** · знает этапы и принципы проектного планирования; · применяет методы постановки задач и определения сроков; · использует инструменты планирования (диаграммы ганта, дорожные карты, матрицы ответственности); · учитывает взаимосвязь проектов и ресурсов при планировании; · оценивает реалистичность и достижимость проектных планов. **2) методики разработки требований к системам и шаблоны документов требований к ним;** **Критерии оценки:** · знает структуру и состав документации по требованиям к системам; · применяет стандартизированные шаблоны и формы описания требований; · обеспечивает полноту, ясность и непротиворечивость формулировок; · согласовывает требования с ключевыми пользователями и заинтересованными сторонами; · контролирует актуальность требований в процессе реализации проекта. **3) методики анализа основных факторов, определяющих необходимость;** **Критерии оценки:** · выявляет внутренние и внешние факторы, влияющие на необходимость совершенствования процессов; · использует аналитические методы (SWOT, PEST, gap-анализ, диаграммы причин и следствий); · определяет приоритетные направления для изменений;

	· оценивает последствия бездействия и риски сохранения текущего состояния; · формирует аналитические выводы для принятия решений о внедрении изменений. **4) технологии поиска и оценки новых рыночных возможностей, алгоритмов формулирования бизнес-идей, способствующих развитию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · отслеживает тенденции и инновации в сфере клиентского обслуживания и контактных центров; · анализирует новые технологические и организационные решения на рынке; · оценивает потенциал внедрения бизнес-идей в собственном центре; · разрабатывает предложения по применению инновационных подходов; · формирует концепции развития контактного центра с учетом рыночных возможностей. **5) методики внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает процедуры и этапы внедрения корпоративных изменений; · определяет ответственных и зоны влияния при реализации изменений; · применяет методы внутренней коммуникации и обучения персонала; · обеспечивает соблюдение корпоративных норм при внедрении нововведений; · анализирует результаты внедрения и оценивает уровень адаптации сотрудников.
Профессиональная задача (навык 3)	Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра
Умения	**1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует показатели эффективности центра (качество обслуживания, удовлетворенность клиентов, производительность сотрудников); · выявляет конкурентные преимущества и слабые стороны контакт-центра; · инициирует и планирует проекты, направленные на повышение эффективности и внедрение инноваций; · организует взаимодействие подразделений при реализации проектов развития; · контролирует достижение запланированных результатов и оценивает эффект внедренных решений; · обеспечивает использование современных технологий для повышения качества клиентского сервиса

	2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности; **Критерии оценки:** · анализирует рыночные тенденции, технологические изменения и потребности клиентов; · оценивает возможные риски и последствия управленческих решений; · принимает решения в условиях неполной информации, обосновывая выбранную стратегию развития; · адаптирует стратегические планы при изменении внешних условий; · инициирует внедрение инновационных решений, повышающих устойчивость центра к изменениям; · обеспечивает баланс между оперативной эффективностью и долгосрочными целями развития. **3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации;** **Критерии оценки:** · анализирует результаты внедрения новых технологий и выявляет узкие места в процессах обслуживания; · формулирует предложения по оптимизации процессов взаимодействия с клиентами; · определяет приоритеты улучшений и разрабатывает план мероприятий; · организует выполнение мероприятий и контроль сроков их реализации; · оценивает достигнутые результаты и вносит корректировки для дальнейшего совершенствования процессов.
Знания	**1) методов управления командой проекта по внедрению изменений в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает принципы построения и эффективного взаимодействия проектных команд; · распределяет роли, ответственность и зоны компетенций участников проекта; · использует методы управления эффективностью, мотивацией и вовлеченностью сотрудников; · организует коммуникации между проектной командой и заинтересованными сторонами; · обеспечивает достижение целей проекта в установленные сроки. **2) подходов и методов преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений;** **Критерии оценки:** · выявляет источники и причины сопротивления изменениям среди сотрудников; · применяет инструменты внутренней коммуникации и вовлечения персонала; · формирует у сотрудников понимание целей и преимуществ внедряемых новшеств;

	· использует позитивное лидерство и личный пример для поддержки изменений; · оценивает уровень адаптации коллектива после внедрения инноваций. **3) основ организации и проведения обучения персонала;** **Критерии оценки:** · определяет потребности в обучении на основе анализа компетенций и результатов работы сотрудников; · формирует программы обучения, направленные на развитие цифровых и коммуникативных навыков; · организует внутреннее обучение, наставничество и обмен опытом между сотрудниками; · контролирует эффективность программ обучения и их влияние на показатели качества обслуживания; · поддерживает непрерывное развитие персонала в контексте внедрения инноваций.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 1	**Планирование и руководство построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации**
Профессиональная задача (навык 2)	Проведение оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему удаленного обслуживания клиентов
Умения	**1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет методики оценки эффективности (KPI, SLA, NPS) при анализе работы подразделений; · составляет отчеты по результатам деятельности с расшифровкой отклонений от плановых значений; · планирует достижение целевых показателей эффективности (уровень обслуживания, время ожидания, качество коммуникации); · использует стандартизированные формы анализа (dashboards, аналитические отчеты, чек-листы); · составляет корректирующие действия по результатам анализа.

	2) адаптировать внедренные изменения в бизнес-среде и новые процессы или технологии в рамках подразделения; **Критерии оценки:** · разрабатывает и утверждает план внедрения изменений с конкретными сроками и ответственными; · планирует выполнение мероприятий по внедрению новых процессов/технологий в запланированные сроки; · планирует проведение обучения сотрудников новым инструментам; · демонстрирует улучшение ключевых показателей (например, снижение времени обслуживания на 10–15 % после внедрения изменений); · фиксирует снижение количества сбоев или жалоб, связанных с новыми процессами (например, не менее чем на 20 % в течение 3 месяцев после внедрения). **3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов;** **Критерии оценки:** · формулирует SMART-цели для подразделений на отчетный период; · отслеживает динамику KPI по подразделениям; · планирует совещания по результатам с анализом отклонений и корректирующими действиями; · обеспечивает достижение запланированных показателей эффективности по итогам года (например, выполнение - не ниже 90 %); · документирует результаты и корректирующие меры в отчетах о достижении целей.
Знания	**1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;** **Критерии оценки:** · демонстрирует знание стратегических инструментов удержания клиентов (CLV, NPS, Customer Journey Map) при разработке планов работы; · применяет принципы управления лояльностью при формировании стандартов обслуживания (например, рост NPS не менее чем на 5 % за год); · описывает мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности клиентов; · предлагает инициативы по развитию клиентского опыта; · оценивает влияние маркетинговых решений на показатели клиентской лояльности. **2) различных методик оценки деятельности, таких как KPI, BSC (Сбалансированная система показателей), метод 360 градусов;** **Критерии оценки:** · знает систему KPI и BSC для подчиненных подразделений (не менее 4–5 ключевых метрик на сотрудника); · описывает метод 360° для оценки управленческих компетенций; · анализирует результаты KPI с последующей корректировкой целей и планов;

	· формирует аналитические отчеты с конкретными показателями эффективности подразделений; · демонстрирует достижение установленных пороговых значений KPI (например, уровень обслуживания ≥ 92 %, FCR ≥ 80 %). **3) статистических методов для анализа данных;** **Критерии оценки:** · применяет статистические методы (средние значения, тренды, корреляции) при анализе показателей работы подразделений; · использует аналитические инструменты (Excel, Power BI, Tableau, CRM-аналитика) для построения отчетов и визуализации данных; · выявляет и документирует закономерности или проблемные зоны по результатам анализа данных; · обосновывает управленческие решения на основе статистических выводов; · демонстрирует повышение точности прогнозирования показателей (например, не менее чем на 10 % после внедрения аналитических подходов).
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Планирование и руководство построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации**
Профессиональная задача (навык 5)	Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов
Умения	**1) формировать систему показателей эффективности деятельности структурных подразделений и сотрудников;** **Критерии оценки:** · определяет перечень ключевых показателей (KPI, SLA, OKR) для подразделений и сотрудников, отражающих цели организации;

	· устанавливает целевые значения показателей с учетом отраслевых стандартов (например, FCR ≥ 80 %, уровень обслуживания ≥ 90 %, AHT ≤ 300 сек.); · ведет систему мониторинга и регулярной отчетности по KPI; · анализирует результаты выполнения показателей и инициирует корректирующие действия при отклонениях; · ведет разъяснение системы показателей для сотрудников. **2) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;** **Критерии оценки:** · разрабатывает для сотрудников SMART-цели; · планирует выполнение не менее 85–90 % плановых задач в установленные сроки; · составляет план совещаний и индивидуальных встреч для уточнения приоритетов и распределения задач; · демонстрирует рациональное распределение ресурсов между задачами различной приоритетности; · предлагает методы для формирования и поддержки вовлеченности команды; · документирует результаты выполнения задач и корректирующие меры. **3) вырабатывать решения и оценивать риски;** **Критерии оценки:** · выявляет и описывает ключевые риски, влияющие на выполнение целевых показателей (кадровые, технические, организационные); · применяет методы оценки рисков (анализ вероятности и влияния, матрица рисков, SWOT-анализ); · разрабатывает решения, направленные на минимизацию выявленных рисков; · документирует обоснование принимаемых решений и их ожидаемый эффект; · выполняет действия по снижению частоты и масштабов инцидентов, влияющих на KPI подразделения (например, снижение отклонений по SLA на 10–15 %); · обеспечивает устойчивость работы подразделения при изменениях или внешних воздействиях.
Знания	**1) основных целевых значений ключевых показателей эффективности деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · перечисляет и объясняет назначение основных показателей (FCR, AHT, ASA, NPS, CSAT, уровень сервиса, процент потерь вызовов и др.); · знает отраслевые и корпоративные нормативы целевых значений KPI; · корректно интерпретирует показатели и взаимосвязи между ними (например, влияние AHT на уровень удовлетворенности клиентов); · использует знания KPI при разработке планов и оценке эффективности работы персонала;

	· применяет аналитические инструменты для расчета и визуализации показателей (CRM, Power BI, Excel). **2) теории конфликтологии и психологии делового общения;** **Критерии оценки:** · знает основные типы конфликтов и причины их возникновения в коллективе; · применяет методы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций (переговоры, медиация, коучинг); · демонстрирует навыки делового общения: активное слушание, обратная связь, аргументированная позиция; · разбирает и описывает конфликты между сотрудниками или подразделениями (уровень конфликтных ситуаций - не выше допустимой нормы); · описывает методы поддержание позитивного психологического климата в команде. **3) методов стимулирования персонала, повышения мотивации;** **Критерии оценки:** · описывает методы материального и нематериального стимулирования сотрудников (премирование, признание, развитие, гибкий график и др.); · разрабатывает и знает правила внедрения системы мотивации, увязанную с достижением KPI; · анализирует эффективность применяемых мер мотивации и при необходимости корректирует подходы; · предлагает шаги для снижения текучести персонала и рост вовлеченности; · обеспечивает информирование персонала о целях, критериях оценки и результатах работы.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа

Трудовая функция 2	**Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Организация работы и выбор технологий для подразделений информационно- справочного обслуживания
Умения	**1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует цели организации и формирует приоритетные направления развития контакт-центра; · устанавливает стратегические и операционные цели подразделений в соответствии с корпоративной стратегией; · определяет приоритетные задачи по принципам эффективности и ресурсной целесообразности; · обеспечивает достижение ключевых показателей эффективности; · документирует стратегические и приоритетные задачи (планы, дорожные карты, отчеты о результатах); · пересматривает приоритеты при изменении внешних условий или бизнес-задач. **2) проектировать бизнес-процессы и формировать требования для их выполнения;** **Критерии оценки:** · анализирует текущие процессы (AS-IS) и разрабатывает целевые модели (TO-BE) с учетом оптимизации и автоматизации; · формирует функциональные требования к процессам, системам и ресурсам (описания, регламенты, чек-листы); · использует инструменты моделирования процессов (BPMN, IDEF0, SIPOC, диаграммы потоков); · внедряет утвержденные процессы и оценивает их эффективность (например, сокращение времени обработки обращений на 10–15 %, снижение ошибок операторов на 20 %); · обеспечивает актуализацию документации при изменении процессов. **3) вырабатывать предложения и оформлять в виде графиков, таблиц, иных средств визуализации;** **Критерии оценки:** · подготавливает аналитические материалы в визуальной форме (дашборды, диаграммы, графики, таблицы, презентации); · использует цифровые инструменты визуализации данных (Power BI, Excel, Google Data Studio, Tableau и др.); · обеспечивает наглядность представления информации (все ключевые показатели и взаимосвязи отображены корректно); · оформляет аналитические отчеты (структура, формат, легенда, пояснения); формулирует и аргументирует предложения.
Знания	**1) принципов технологии построения организационной структуры;** **Критерии оценки:** · знает принципы делегирования полномочий, распределения ответственности и подотчетности в организационной структуре;

	· описывает модели организационных структур (линейная, функциональная, матричная, процессная); · применяет принципы построения структуры при формировании подразделений контакт-центра (учет масштабов, каналов обслуживания, количества клиентов); · определяет и обосновывает численность, функции и взаимодействие подразделений; · обеспечивает прозрачность ролей и зон ответственности в команде. **2) методов и технологий обеспечения регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды;** **Критерии оценки:** · знает и применяет методы управленческой коммуникации (регулярные совещания, планерки, отчетные сессии, корпоративные порталы); · использует цифровые инструменты для обмена информацией (CRM, корпоративные чаты, системы электронного документооборота); · поддерживает актуальность и доступность информации для участников управленческой команды; · описывает применение двусторонней обратной связи и п **3) различных тенденций развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает современные технологии в сфере контакт-центров (омниканальные платформы, искусственный интеллект, чат-боты, RPA, анализ речи, предиктивная аналитика); · рассказывает о тенденциях развития ИТ-решений в отрасли; · оценивает возможность внедрения новых технологий в своей организации с учетом бюджета и целей; поддерживает актуальность знаний о технологических инновациях и делится ими с командой.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью);

	- оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 2	**Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 4)	Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра
Умения	**1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач по удаленному информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · описывает и анализирует данные о выполнении плановых показателей; · оценивает эффективность реализованных мероприятий и динамику достижения целей; · выявляет причины отклонений и определяет зоны для улучшения; · готовит аналитические отчеты и предложения по корректировке планов и действий; · использует результаты анализа для принятия управленческих решений и повышения эффективности работы подразделений. **2) разрабатывать планы, ставить цели, определять задачи, распределять ресурсы и контролировать выполнение;** **Критерии оценки:** · формулирует четкие, измеримые и достижимые цели для подразделений контактного центра; · разрабатывает краткосрочные и долгосрочные планы, согласованные с приоритетами организации; · определяет ресурсы (персонал, время, финансы, оборудование) для выполнения задач; · обеспечивает своевременное доведение планов и задач до линейных руководителей и сотрудников; · организует мониторинг исполнения и контролирует результаты на всех этапах. **3) четко формулировать задачи, мотивировать сотрудников, эффективно общаться с командой и заинтересованными сторонами;** **Критерии оценки:** · формулирует задачи в понятной и конкретной форме, соответствующей целям организации; · применяет различные методы мотивации для повышения вовлеченности персонала; · поддерживает открытое, конструктивное общение с подчиненными, коллегами и руководством; · обеспечивает своевременную обратную связь и разрешает конфликтные ситуации; · способствует созданию позитивного рабочего климата и развитию командного взаимодействия.

	4) оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант, принимать ответственность за решения и их последствия; **Критерии оценки:** · рассматривает несколько вариантов решений на основе анализа данных и рисков; · оценивает последствия каждого варианта с учетом интересов подразделений и компании в целом; · выбирает оптимальное управленческое решение, основанное на объективных критериях; · принимает ответственность за принятые решения и их результаты; проводит анализ последствий и использует полученный опыт для совершенствования процессов управления.
Знания	**1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · знает современные подходы к управлению эффективностью (KPI, SLA, OKR, Balanced Scorecard); · применяет методы контроля качества обслуживания, анализа производительности и оценки клиентского опыта; · владеет инструментами мониторинга показателей (дешборды, аналитические отчеты, BI-системы); · использует результаты оценки для корректировки планов и повышения эффективности работы центра. **2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними;** **Критерии оценки:** · знает структуру контактного центра и распределение ролей между подразделениями; · понимает функциональные обязанности сотрудников и руководителей разных уровней; · ориентируется во взаимосвязях между бизнес-процессами (обработка обращений, обучение, контроль качества, аналитика и др.); · использует эти знания для оптимизации взаимодействия и повышения эффективности работы организации **3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами;** **Критерии оценки:** · знает принципы формирования бюджета контактного центра и распределения финансовых ресурсов; · анализирует финансовые показатели (стоимость обслуживания, ROI, затраты на персонал и технологии); · оценивает эффективность использования бюджета и предлагает меры по оптимизации расходов; · учитывает финансовые аспекты при разработке и реализации управленческих решений; обеспечивает финансовую дисциплину и рациональное использование средств в подведомственных подразделениях.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах

Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Умения	**1) применять методики создания системы контроля в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** · анализирует действующие процессы обслуживания клиентов и определяет зоны контроля; · подбирает и внедряет методики оценки качества и эффективности процессов (аудит, мониторинг, выборочные проверки, KPI-анализ); · разрабатывает регламенты и процедуры контроля для различных направлений деятельности контакт-центра; · определяет ответственных лиц и порядок проведения контрольных мероприятий; · обеспечивает документирование результатов контроля и их систематизацию. **2) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий;** **Критерии оценки:** · анализирует результаты контрольных мероприятий и выявленные несоответствия; · разрабатывает план корректирующих и предупреждающих действий; · распределяет ответственность за реализацию мероприятий между исполнителями;

	· контролирует выполнение намеченных действий и оценивает их эффективность; · внедряет изменения в процессы обслуживания для предотвращения повторных несоответствий/ **3) применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** · использует автоматизированные системы мониторинга качества и эффективности (CRM, WFM, BI-системы, системы записи разговоров); · настраивает и применяет цифровые инструменты для анализа показателей в режиме реального времени; · формирует отчетность на основе данных информационных систем; · использует аналитические панели и визуализацию данных для выявления проблемных зон; обеспечивает интеграцию систем контроля с другими корпоративными сервисами.
Знания	**1) основных показателей процессов управления в контактных информационных центрах и способов их расчета;** **Критерии оценки:** · определяет и объясняет значение ключевых показателей (SLA, AHT, FCR, CSAT, NPS, уровень сервиса, текучесть кадров); · знает методы расчета и интерпретации показателей эффективности; · использует KPI для оценки состояния бизнес-процессов; · анализирует взаимосвязь между различными показателями и результативностью центра; · применяет показатели для принятия управленческих решений. **2) основ организации деятельности по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** · понимает принципы функционирования контактного центра в режиме удаленного обслуживания; · знает структуру и взаимодействие подразделений, участвующих в процессе обслуживания; · ориентируется в современных технологиях дистанционного взаимодействия с клиентами (омниканальные решения, онлайн-чат с ИИ, голосовые роботы, мессенджеры); · соблюдает стандарты качества и регламенты обслуживания клиентов; · использует знания о процессах обслуживания при разработке системы контроля **3) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** · определяет критерии результативности системы контроля (количество выявленных несоответствий, процент устраненных нарушений, улучшение KPI);

	· применяет методы анализа данных, аудита и самооценки эффективности контроля; · использует инструменты обратной связи для оценки корректирующих мероприятий; · сопоставляет результаты контроля с целями организации; · формирует предложения по совершенствованию системы контроля на основе анализа данных.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания**
Профессиональная задача (навык 2)	Контроль выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Умения	**1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ, разработанных в организации на основании регламентов и стандартов;** **Критерии оценки:** · сопоставляет фактические результаты работы сотрудников с требованиями внутренних регламентов и стандартов обслуживания; · анализирует отчеты по контролю качества, записи звонков и коммуникаций; · выявляет отклонения от установленных требований и определяет их причины; · готовит аналитические материалы с рекомендациями по устранению несоответствий; · использует результаты анализа для корректировки процессов и повышения качества обслуживания.

	2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления; **Критерии оценки:** · формулирует замечания и рекомендации в корректной и мотивирующей форме; · разъясняет сотрудникам суть выявленных ошибок и последствия их повторения; · предлагает конкретные способы исправления ошибок и пути повышения качества работы; · проводит индивидуальные и групповые разборы типичных ошибок; · контролирует применение сотрудниками рекомендаций в последующей работе. **3) использовать различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков, опросы клиентов;** **Критерии оценки:** · применяет разнообразные методы контроля качества в зависимости от задач и целей проверки; · организует проведение программ «тайный покупатель» и анализирует полученные результаты; · проводит прослушивание и разбор записей звонков, обращений в чатах и мессенджерах; · использует результаты опросов клиентов для выявления проблемных зон обслуживания; · систематизирует результаты проверок и формирует отчетность по качеству обслуживания.
Знания	**1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;** **Критерии оценки:** · знает принципы и методы оценки соответствия стандартам обслуживания; · определяет показатели и критерии оценки работы сотрудников; · использует чек-листы, шкалы и формы оценки для контроля качества; · применяет стандартизированные подходы к анализу результатов; · обеспечивает объективность и единообразие оценок. **2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** · понимает принципы построения и функционирования системы контроля качества; · использует методы анализа данных, статистические и сравнительные подходы; · оценивает результативность корректирующих мероприятий; · применяет инструменты мониторинга для оценки устойчивости процессов; · определяет показатели, характеризующие эффективность системы контроля. **3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания;**

	Критерии оценки: · знает ценности и принципы обслуживания клиентов, закрепленные в стандартах организации; · понимает, как культура контакт-центра влияет на взаимодействие с клиентами; · учитывает ценности компании при разработке рекомендаций по улучшению обслуживания; · транслирует корпоративные принципы сотрудникам контакт-центра через обучение и обратную связь; · обеспечивает соответствие действий сотрудников ценностям и имиджу компании.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция	**Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации**
Профессиональная задача (навык 1)	Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр
Умения	**1) анализировать, систематизировать и обобщать информацию;** **Критерии оценки:** · собирает и обрабатывает данные о текущих процессах, технологиях и результатах работы контакт-центра; · выделяет ключевые проблемы и закономерности на основе анализа информации; · систематизирует данные в удобной для принятия решений форме (отчеты, таблицы, визуализация); · обобщает результаты анализа для выявления потребностей в изменениях;

	· формулирует выводы и рекомендации, основанные на объективных данных. **2) разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов;** **Критерии оценки:** · определяет направления, требующие оптимизации или обновления; · разрабатывает предложения по изменению процессов и нормативных документов; · обосновывает эффективность и целесообразность предлагаемых решений; · оценивает возможные риски и ресурсы, необходимые для внедрения изменений; · готовит презентации и обоснования для согласования инициатив с руководством. **3) эффективно общаться с различными группами сотрудников (операторы, менеджеры, руководство), объяснять необходимость изменений и мотивировать на их принятие;** **Критерии оценки:** · адаптирует стиль и форму коммуникации под целевую аудиторию; · разъясняет цели, задачи и ожидаемые результаты изменений; · мотивирует сотрудников, акцентируя внимание на преимуществах инноваций; · организует обсуждения, семинары, презентации и обучающие мероприятия по внедрению изменений; поддерживает обратную связь и формирует позитивное отношение к трансформациям.
Знания	**1) основ управления проектами;** **Критерии оценки:** · знает этапы жизненного цикла проекта (инициирование, планирование, реализация, контроль, завершение); · применяет инструменты управления сроками, ресурсами и рисками; · использует методологии (Waterfall, Agile, Scrum, Kanban) в зависимости от специфики проекта; · определяет роли участников и зоны ответственности; · подготавливает проектную документацию в соответствии со стандартами управления проектами. **2) принципов и методов управления изменениями;** **Критерии оценки:** · понимает принципы управления изменениями (ADKAR, Kotter, Lewin и др.); · применяет методы планирования, коммуникации и сопровождения изменений; · оценивает готовность организации и сотрудников к внедрению нововведений; · разрабатывает план действий по снижению сопротивления изменениям;

	· использует инструменты для мониторинга и оценки успешности внедренных изменений. **3) национальных и международных стандартов и лучших практик описания требований;** **Критерии оценки:** · знает принципы описания бизнес-требований; · формулирует требования к процессам и системам в соответствии с установленными стандартами; · использует единые шаблоны и форматы для документирования требований; · обеспечивает полноту, ясность и согласованность требований; · применяет лучшие практики при разработке проектной документации. **азличных процедур управления изменениями;** **Критерии оценки:** · знает последовательность процедур управления изменениями (инициирование, анализ, утверждение, реализация, оценка); · определяет критерии приоритизации и классификации изменений; · обеспечивает контроль сроков и качества реализации изменений; · использует инструменты для документирования и отслеживания хода выполнения изменений; оценивает результаты изменений и их влияние на деятельность контакт-центра.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформальног о образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информальног о образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительн ая трудовая функция	**Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации**

Профессиональная задача (навык 2)	Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра
Умения	**1) разрабатывать планы мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов и управлять их выполнением;** **Критерии оценки:** · определяет цели, задачи и ожидаемые результаты мероприятий по совершенствованию процессов; · разрабатывает план-график внедрения изменений с учетом приоритетов и сроков; · распределяет ответственность и контролирует выполнение задач среди исполнителей; · обеспечивает координацию действий подразделений при реализации мероприятий; · оценивает результаты выполнения плана и принимает решения о корректировке. **2) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента;** **Критерии оценки:** · определяет виды ресурсов, необходимых для внедрения изменений (трудовые, финансовые, технологические, временные); · проводит анализ имеющихся и недостающих ресурсов; · обосновывает потребности в дополнительных ресурсах; · формирует предложения по рациональному распределению ресурсов; · оценивает эффективность их использования по завершении мероприятий. **3) оценивать риски выбранных решений;** **Критерии оценки:** · выявляет потенциальные риски, связанные с внедрением изменений; · классифицирует риски по степени вероятности и влияния на проект; · разрабатывает мероприятия по минимизации рисков; · отслеживает проявление рисков в ходе реализации плана; · корректирует действия при изменении внешних и внутренних условий. **4) разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами;** **Критерии оценки:** · определяет необходимость и цели интеграции новых решений с действующими корпоративными системами; · формулирует функциональные и технические требования к интеграции; · согласовывает требования с подразделениями ИТ и заинтересованными сторонами; · обеспечивает документирование требований в соответствии с установленными стандартами; · контролирует качество реализации интеграционных решений.

	5) формулировать цели, исходя из анализа проблем, потребностей и возможностей; **Критерии оценки:** · проводит анализ текущего состояния бизнес-процессов и выявляет проблемные зоны; · определяет внутренние и внешние факторы, влияющие на развитие контакт-центра; · формулирует цели изменений с учетом стратегических приоритетов организации; · устанавливает измеримые показатели достижения целей; · согласовывает цели с руководством и ключевыми заинтересованными сторонами.
Знания	**1) основ планирования проектных работ;** **Критерии оценки:** · знает этапы и принципы проектного планирования; · применяет методы постановки задач и определения сроков; · использует инструменты планирования (диаграммы ганта, дорожные карты, матрицы ответственности); · учитывает взаимосвязь проектов и ресурсов при планировании; · оценивает реалистичность и достижимость проектных планов. **2) методики разработки требований к системам и шаблоны документов требований к ним;** **Критерии оценки:** · знает структуру и состав документации по требованиям к системам; · применяет стандартизированные шаблоны и формы описания требований; · обеспечивает полноту, ясность и непротиворечивость формулировок; · согласовывает требования с ключевыми пользователями и заинтересованными сторонами; · контролирует актуальность требований в процессе реализации проекта. **3) методики анализа основных факторов, определяющих необходимость;** **Критерии оценки:** · выявляет внутренние и внешние факторы, влияющие на необходимость совершенствования процессов; · использует аналитические методы (SWOT, PEST, gap-анализ, диаграммы причин и следствий); · определяет приоритетные направления для изменений; · оценивает последствия бездействия и риски сохранения текущего состояния; · формирует аналитические выводы для принятия решений о внедрении изменений. **4) технологии поиска и оценки новых рыночных возможностей, алгоритмов формулирования бизнес-идей, способствующих развитию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:**

	· отслеживает тенденции и инновации в сфере клиентского обслуживания и контактных центров; · анализирует новые технологические и организационные решения на рынке; · оценивает потенциал внедрения бизнес-идей в собственном центре; · разрабатывает предложения по применению инновационных подходов; · формирует концепции развития контактного центра с учетом рыночных возможностей. **5) методики внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает процедуры и этапы внедрения корпоративных изменений; · определяет ответственных и зоны влияния при реализации изменений; · применяет методы внутренней коммуникации и обучения персонала; · обеспечивает соблюдение корпоративных норм при внедрении нововведений; · анализирует результаты внедрения и оценивает уровень адаптации сотрудников.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция	**Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации**
Профессиональная задача (навык 3)	Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра

Умения	**1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует показатели эффективности центра (качество обслуживания, удовлетворенность клиентов, производительность сотрудников); · выявляет конкурентные преимущества и слабые стороны контакт-центра; · инициирует и планирует проекты, направленные на повышение эффективности и внедрение инноваций; · организует взаимодействие подразделений при реализации проектов развития; · контролирует достижение запланированных результатов и оценивает эффект внедренных решений; · обеспечивает использование современных технологий для повышения качества клиентского сервиса **2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности;** **Критерии оценки:** · анализирует рыночные тенденции, технологические изменения и потребности клиентов; · оценивает возможные риски и последствия управленческих решений; · принимает решения в условиях неполной информации, обосновывая выбранную стратегию развития; · адаптирует стратегические планы при изменении внешних условий; · инициирует внедрение инновационных решений, повышающих устойчивость центра к изменениям; · обеспечивает баланс между оперативной эффективностью и долгосрочными целями развития. **3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации;** **Критерии оценки:** · анализирует результаты внедрения новых технологий и выявляет узкие места в процессах обслуживания; · формулирует предложения по оптимизации процессов взаимодействия с клиентами; · определяет приоритеты улучшений и разрабатывает план мероприятий; · организует выполнение мероприятий и контроль сроков их реализации; · оценивает достигнутые результаты и вносит корректировки для дальнейшего совершенствования процессов.
Знания	**1) методов управления командой проекта по внедрению изменений в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает принципы построения и эффективного взаимодействия проектных команд;

	· распределяет роли, ответственность и зоны компетенций участников проекта; · использует методы управления эффективностью, мотивацией и вовлеченностью сотрудников; · организует коммуникации между проектной командой и заинтересованными сторонами; · обеспечивает достижение целей проекта в установленные сроки. **2) подходов и методов преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений;** **Критерии оценки:** · выявляет источники и причины сопротивления изменениям среди сотрудников; · применяет инструменты внутренней коммуникации и вовлечения персонала; · формирует у сотрудников понимание целей и преимуществ внедряемых новшеств; · использует позитивное лидерство и личный пример для поддержки изменений; · оценивает уровень адаптации коллектива после внедрения инноваций. **3) основ организации и проведения обучения персонала;** **Критерии оценки:** · определяет потребности в обучении на основе анализа компетенций и результатов работы сотрудников; · формирует программы обучения, направленные на развитие цифровых и коммуникативных навыков; · организует внутреннее обучение, наставничество и обмен опытом между сотрудниками; · контролирует эффективность программ обучения и их влияние на показатели качества обслуживания; · поддерживает непрерывное развитие персонала в контексте внедрения инноваций.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью);

	- оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	Руководитель (управляющий) Call-центра
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); - **15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); - **10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); - **10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 31. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 32. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **33. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 34. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 35. Использовать блокировку типа В; 36. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте?

<table>
<tr><td></td><td>Выберите ВСЕ верные варианты ответов:
36. NCE;
37. EU-CE;
38. BU-CE;
39. FCR;
40. C –CE;
41. L-CE;
42. UTZ.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление последовательности

<u>Задание № 3.</u>
Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи.
Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.
1) Установить сроки промежуточного контроля.
2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо.
3) Установить контакт.
4) Поставить задачу и цель.
5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>A. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>B. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
<tr><td>3. SL</td><td>C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10</td></tr>
<tr><td>4. AHT</td><td>D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)</td></tr>
<tr><td>5. ACW</td><td>E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.</td></tr>
<tr><td>6. Advisor Satisfaction</td><td>F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой</td></tr>
<tr><td>7. NPS</td><td>G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Признание отдельного</td><td>Трудовая функция 1. Планирование и руководство построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на</td></tr>
</table>

навыка или группы навыков	уровне организации; профессиональные задачи: Проведение оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему удаленного обслуживания клиентов, Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов **Трудовая функция 2.** Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании, профессиональные задачи: Организация работы и выбор технологий для подразделений информационно- справочного обслуживания, Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра. **Трудовая функция 3.** Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания, профессиональные задачи: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов, Контроль выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов. **Дополнительная трудовая функция.** Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации, профессиональные задачи: Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр, Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра, Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра.
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа Задание № 1. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 31. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне;

	32. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **33. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 34. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 35. Использовать блокировку типа В; 36. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 36. NCE; **37. EU-CE;** **38. BU-CE;** 39. FCR; 40. C –CE; **41. L-CE;** **42.** UTZ.
Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	Руководитель (управляющий) Call-центра
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** ✓ **Проектная деятельность** - разработка и защита индивидуальных или групповых проектов по совершенствованию бизнес-процессов. ✓ **Стажировка** - выполнение функций в подразделениях, обеспечивающих информационно-справочное обслуживание клиентов. ✓ **Деловые и ситуационные игры** - моделирование управленческих решений, взаимодействия между подразделениями, проведение оценки эффективности работы. ✓ **Аналитические кейсы** - анализ реальных ситуаций, выявление проблем, предложение вариантов решений. ✓ **Практикумы с использованием специализированных программных средств (CRM, системы контроля качества, BI-платформы)** - работа с данными, моделирование процессов и анализ показателей эффективности. **Методы проведения:** ✓ наблюдение и анализ текущих бизнес-процессов; ✓ участие в совещаниях и планировании деятельности подразделений; ✓ выполнение практических заданий под руководством наставника; ✓ разработка и защита отчетов, презентаций, планов и предложений; ✓ самостоятельная работа с корпоративными документами и стандартами; ✓ оценка эффективности предложенных решений на основе KPI и других метрик.

Перечень практических работ	**1) Разработка плана работы контактного (информационного) центра** Формирование целей, задач, KPI. Определение структуры и распределение ресурсов. **2) Оценка эффективности деятельности подразделений системы удаленного обслуживания клиентов** Анализ данных по KPI, BSC, 360°. Подготовка аналитического отчета и предложений по улучшению. **3) Моделирование и оптимизация бизнес-процессов информационно-справочного обслуживания** Построение моделей процессов (AS IS / TO BE). Разработка предложений по модернизации. **4) Разработка программы развития подсистемы удаленного обслуживания клиентов** Формирование стратегии и плана мероприятий по развитию. **5) Разработка системы показателей эффективности (KPI) для подразделений и сотрудников** Определение целевых значений, построение таблицы показателей. Разработка методов оценки и мотивации. **6) Организация информационного обмена между подразделениями** Разработка схемы коммуникации, регламентов, форм отчетности. **7) Разработка внутреннего документа (регламента, инструкции)** Подготовка и согласование проекта документа по процессу обслуживания. **8) Проведение контроля соблюдения стандартов обслуживания** Разработка формы контрольного листа, проведение оценки и обратной связи сотрудникам. **9) Оценка эффективности системы контроля и выявление отклонений от плановых показателей** Работа с данными CRM, формирование отчетов и выводов. **10) Разработка проекта внедрения инновационной технологии или изменения бизнес-процесса** Анализ потребностей, разработка проекта внедрения, оценка рисков и ожидаемого эффекта.
Список умений для выполнения практических работ	**Управленческие умения:** • планировать и организовывать деятельность подразделений контактного центра; • разрабатывать и реализовывать планы и стратегии развития; • устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение результатов; • принимать управленческие решения в условиях неопределенности; • оценивать риски при реализации проектов. **Аналитические умения:** • использовать KPI, статистические методы для оценки эффективности; • выявлять отклонения от плановых показателей; • анализировать бизнес-процессы и формировать предложения по их улучшению; • готовить аналитические отчеты и презентации. **Коммуникативные умения:** • проводить переговоры и совещания;

<table>
<tr><td></td><td>

формировать конструктивную обратную связь сотрудникам;
организовывать взаимодействие между подразделениями;
разрабатывать и внедрять регламенты информационного обмена.

Технологические умения:

использовать CRM-системы, BI-инструменты и аналитические платформы;
применять информационные технологии для контроля и анализа процессов;
моделировать бизнес-процессы с использованием специализированных программ (например, Bizagi, ARIS, Visio).

Проектные умения:

разрабатывать планы внедрения изменений;
формулировать требования к системам и процессам;
разрабатывать и оценивать инновационные проекты по повышению эффективности обслуживания;
управлять изменениями и вовлекать сотрудников в процесс трансформации.

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: Оценка эффективности деятельности подразделений системы удаленного обслуживания клиентов (Анализ данных по KPI, BSC, 360°; подготовка аналитического отчета и предложений по улучшению)

Цель работы: оценить практические навыки анализа эффективности деятельности подразделений системы удаленного обслуживания клиентов с применением методик KPI, BSC, 360°, а также разработки аналитического отчета и обоснованных предложений по повышению результативности работы.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Ориентировочное время (мин)</th></tr>
<tr><td>1. Постановка задачи и вводный инструктаж</td><td>Ознакомление с целями и задачами практической работы, методиками KPI, BSC, 360°, анализ кейса (организационная структура, показатели).</td><td>Устный опрос, проверка понимания задания, разбор вводных данных</td><td>20</td></tr>
<tr><td>2. Сбор и систематизация исходных данных</td><td>Работа с входными данными: показатели по подразделения</td><td>Проверка корректности таблиц, полноты сбора данных</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

		м, информация по целям и задачам, структуре и функциями.		
	3. Анализ эффективности по KPI	Расчет и интерпретация ключевых показателей эффективности (например: среднее время обработки, % выполненных запросов, удовлетворенность клиентов и др.).	Промежуточная проверка расчетов, сопоставление с нормативами/планами	30
	4. Применение метода BSC (сбалансированная система показателей)	Определение стратегических целей по 4 направлениям: финансы, клиенты, внутренние процессы, обучение и рост. Сопоставление с текущими результатами.	Оценка построенной BSC-матрицы, логичность привязки показателей к направлениям	30
	5. Анализ по методу 360°	Интерпретация результатов обратной связи от руководителей, коллег, подчиненных и клиентов. Обобщение данных и выявление проблемных зон.	Проверка структурированности анализа, выявления слабых сторон	30
	6. Формулирование выводов и предложений	Выявление ключевых проблем, формулировка выводов, разработка предложений по улучшению	Экспертная оценка обоснованности выводов, реализуемости и актуальности предложений	40

		эффективности (например, перераспределение нагрузки, обучение персонала).		
	7. Подготовка и защита аналитического отчета	Составление отчета по установленной структуре: цели, анализ, результаты, выводы, предложения. Презентация результатов работы.	Оценка структуры и содержания отчета, качество визуализации данных, аргументированность выводов, ответы на вопросы	40

Общее время выполнения практической работы:3 часа 40 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Проведение оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему удаленного обслуживания клиентов
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** 1. **Аналитическая практика.** 2. **Индивидуальные практические задания.** 3. **Практикумы**. 4. Оценка через презентацию результатов. 5. **Работа с аналитическими системами**. 6. **Имитационные игры / ситуационные задачи**. **Методы проведения:** • Метод кейсов (case-study)

	• Анализ контрольных показателей и трендов (KPI, NPS, SLA, FCR) • SWOT-анализ деятельности подразделений • SMART-планирование и контроль исполнения • Метод «360 градусов» для оценки управленческих компетенций • Построение визуальных отчетов и dashboards • Обратная связь и самооценка
Перечень практических работ	1. **Анализ эффективности подразделения.** 2. Составление аналитического отчета. 3. Планирование корректирующих мероприятий. 4. Разработка плана внедрения изменений. 5. Подготовка и проведение обучения сотрудников. 6. Оценка влияния изменений на показатели. 7. SMART-планирование целей подразделения. 8. Построение дашбордов и визуализация данных. 9. Применение статистических методов. 10. Разработка инициатив по повышению лояльности.
Список умений для выполнения практических работ	1. **Применять KPI, SLA, NPS и другие метрики для оценки эффективности работы подразделений.** 2. **Анализировать данные и составлять аналитические отчеты с выявлением причин отклонений.** 3. **Разрабатывать корректирующие действия на основе анализа эффективности.** 4. **Планировать и реализовывать внедрение изменений в бизнес-процессы.** 5. **Оценивать влияние внедренных изменений на ключевые показатели.** 6. **Формулировать SMART-цели и контролировать их выполнение.** 7. **Использовать аналитические инструменты: Excel, Power BI, CRM-системы.** 8. **Применять статистические методы (среднее, тренды, корреляции, прогнозирование).** 9. **Разрабатывать и внедрять мероприятия по повышению клиентской лояльности.** 10. **Проводить обучение сотрудников новым инструментам и технологиям.** 11. **Составлять и использовать стандартизированные формы (чек-листы, шаблоны отчетов).** 12. **Демонстрировать навыки подготовки и проведения презентаций результатов анализа.** 13. **Использовать метод 360° для оценки управленческих компетенций (в рамках моделирования).**
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 3** **Наименование работы:** Разработка корректирующих действий на основе анализа эффективности **Цель работы:** оценить способность руководителя контакт-центра на основе анализа KPI выявлять проблемные зоны и разрабатывать обоснованные корректирующие действия для улучшения показателей эффективности подразделения.

Этапы выполнения практической работы:

Этап	Содержание этапа	Контроль результатов (оценочные средства)	Ориентировочное время (мин)
1. Подготовка данных	Изучение исходных данных: отчет по KPI (уровень обслуживания, время ожидания, NPS, FCR и т.д.) и отклонения от планов.	Устная проверка понимания; вопросы по содержанию отчетов	10
2.Анализ причин отклонений	Определение ключевых проблемных зон: анализ динамики показателей, выявление трендов, возможных внутренних/внешних причин.	Аналитическая записка с выводами по отклонениям (самостоятельно или по шаблону)	20
3.Формулировка целей корректирующих действий	Определение SMART-целей, направленных на устранение выявленных проблем (например, снижение среднего времени ожидания на 15%).	Таблица целей/приоритетов; экспертная оценка сформулированных SMART-целей	15
4.Разработка плана корректирующих мероприятий	Подготовка плана действий: описание шагов, сроков, ответственных, ожидаемых результатов; возможные риски и барьеры.	План мероприятий (в таблице или шаблоне); оценка по чек-листу (структура, логика, реалистичность)	30
5.Оценка эффективности	Прогнозирование ожидаемого эффекта (улучшение	Расчет прогнозных значений KPI, обоснование эффективности	15

	предложенных мер	KPI, снижение жалоб, повышение удовлетворенности).		
	6.Представление результатов	Презентация разработанного плана (устно или в PPT), ответы на вопросы, защита логики предложенных решений.	Экспертная оценка презентации; обсуждение с комиссией/руководителем	20
	Общее время выполнения практической работы: 1 час 50 минут			
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю			
Признание отдельного навыка или группы навыков	Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов			
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • **Кейс-стади:** анализ реальных или смоделированных ситуаций по установлению и анализу KPI, постановке целей, управлению рисками. • **Практические задания:** самостоятельное формирование показателей, планирование целей, разработка решений и оценка рисков. • **Групповые дискуссии и мозговые штурмы:** обсуждение конфликтных ситуаций, методов мотивации и коммуникаций. • **Презентации и защита результатов:** подготовка отчетов, планов, презентация выводов.			

	• **Использование аналитических инструментов:** работа с Excel, Power BI, CRM для расчета и визуализации KPI. • **Ролевые игры и тренинги:** моделирование ситуаций конфликтов и мотивации сотрудников. **Методы проведения:** • SMART-планирование целей • Анализ KPI, SLA, OKR, NPS и других показателей • SWOT-анализ и матрица рисков • Методы конфликтологии и делового общения • Методы стимулирования персонала (материальные и нематериальные) • Регулярный мониторинг и корректировка планов
Перечень практических работ	1. Формирование системы ключевых показателей 2. Установка целевых значений показателей 3. Мониторинг и анализ выполнения KPI 4. Постановка SMART-целей сотрудникам и подразделениям 5. Организация работы персонала: планирование и приоритезация задач 6. Оценка и управление рисками 7. Разработка и внедрение мотивационных программ 8. Разрешение конфликтных ситуаций 9. Использование аналитических инструментов для визуализации KPI
Список умений для выполнения практических работ	• Формировать и обосновывать выбор ключевых показателей эффективности. • Устанавливать целевые значения KPI на основе нормативов и анализа. • Осуществлять мониторинг и анализ выполнения показателей, выявлять отклонения. • Формулировать SMART-цели для подразделений и сотрудников. • Организовывать работу персонала, распределять приоритеты и ресурсы. • Оценивать риски с помощью SWOT-анализа и матриц вероятности и влияния. • Разрабатывать и документировать корректирующие и мотивационные меры. • Применять методы конструктивного разрешения конфликтов. • Использовать аналитические инструменты для расчета и визуализации KPI. • Проводить деловое общение с сотрудниками, обеспечивая обратную связь и вовлеченность.
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 3** **Наименование работы:** Мониторинг и анализ выполнения KPI **Цель работы:** оценить способность руководителя контакт-центра анализировать показатели эффективности подразделения на основе KPI, выявлять отклонения от целевых значений, формулировать обоснованные выводы и разрабатывать рекомендации по корректирующим действиям для повышения результативности работы контакт-центра. **Этапы выполнения практической работы:**

Этап №	Содержание этапа	Контроль результатов (оценочные средства)	Ориентировочное время (мин)
1	Изучение предоставленных данных по KPI подразделения за отчетный период (таблицы, графики).	Устный опрос по пониманию показателей, тест на знание KPI и отраслевых норм.	10
2	Анализ динамики показателей: выявление отклонений от целевых значений, трендов и проблемных зон.	Аналитическая записка с описанием выявленных отклонений и причин.	20
3	Формулирование выводов и рекомендаций по корректирующим действиям для устранения выявленных отклонений.	Письменный отчет с рекомендациями, оценка экспертом по полноте и логике.	25
4	Подготовка презентации с результатами анализа и предложениями корректирующих мер.	Презентация перед комиссией, оценка навыков коммуникации и аргументации.	20
5	Обсуждение обратной связи, корректировка плана действий при необходимости.	Экспертное интервью, фиксация доработок.	15

Общее время выполнения практической работы: 1 час 30 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности

Оборудование и ПО:

- персональный компьютер или ноутбук;
- наушники с микрофоном;
- программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
- средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
- документы и регламенты (нормативная база).

Техника безопасности:

- соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
- использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;

	• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Организация работы и выбор технологий для подразделений информационно- справочного обслуживания
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • **Аналитические кейсы:** анализ целей, стратегий и текущих бизнес-процессов контакт-центра. • **Практические задания:** моделирование процессов, разработка требований и документации. • **Групповые проекты и презентации:** совместная разработка стратегий, визуализация данных. • **Использование специализированных инструментов**: BPMN-моделирование, Power BI, Excel. • **Ролевые игры и обсуждения**: коммуникация и обмен информацией в управленческой команде. • **Обучающие вебинары и тренинги**: знакомство с новыми технологиями и тенденциями. **Методы проведения:** • Анализ и формулировка стратегических приоритетов. • Моделирование AS-IS и TO-BE бизнес-процессов. • Разработка регламентов, чек-листов и описаний процессов. • Визуализация аналитики с помощью цифровых инструментов. • Построение организационной структуры с распределением ролей. • Организация управленческих коммуникаций. • Оценка и внедрение современных технологий.
Перечень практических работ	1. Анализ стратегических целей и формирование приоритетов 2. Моделирование текущих бизнес-процессов (AS-IS) 3. Разработка целевых бизнес-процессов (TO-BE) 4. Подготовка регламентов и чек-листов для процессов 5. Визуализация данных и подготовка аналитических отчетов 6. Построение организационной структуры подразделения 7. Анализ и оценка современных технологий контакт-центра 8. Организация управленческих коммуникаций
Список умений для выполнения практических работ	• Анализировать цели организации и формировать приоритеты. • Разрабатывать стратегические и операционные задачи контакт-центра. • Моделировать бизнес-процессы (AS-IS и TO-BE) с использованием BPMN. • Формировать функциональные требования и регламенты. • Использовать цифровые инструменты для визуализации данных. • Проектировать организационную структуру с распределением ролей и ответственности. • Организовывать эффективный обмен информацией в управленческой команде.

<table>
<tr><td></td><td>

Оценивать и внедрять современные технологии для контакт-центров.
Документировать планы, отчеты и результаты работы.

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: Разработка целевых бизнес-процессов (TO-BE)

Цель работы: оценить навыки анализа текущих бизнес-процессов контактного центра, моделирования оптимизированных целевых процессов (TO-BE) с использованием BPMN, а также разработки функциональных требований и регламентирующей документации для эффективного выполнения задач подразделения.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап №</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Ориентировочное время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Анализ текущих процессов (AS-IS)</td><td>Сбор и изучение описания текущих процессов контакт-центра, выявление проблемных зон и узких мест.</td><td>Отчет по AS-IS процессам с выявленными проблемами; экспертная проверка</td><td>30</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Проектирование целевых процессов</td><td>Разработка модели TO-BE с использованием BPMN, описание изменений и оптимизаций.</td><td>Графическая модель TO-BE; описание изменений; рецензия эксперта</td><td>40</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Формирование функциональных требований</td><td>Создание регламентов, чек-листов и описаний для новых процессов, включая требования к системам и ресурсам.</td><td>Документ с требованиями и регламентами, проверка на полноту и логичность</td><td>30</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Презентация и защита результата</td><td>Представление модели TO-BE и требований</td><td>Оценка презентации по содержанию и</td><td>20</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

			руководству или группе, ответы на вопросы.	аргументированности	

Общее время выполнения практической работы: 2 часа

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • **аналитические кейсы:** анализ выполнения планов, выявление проблемных зон, разработка управленческих решений. • **практические задания:** формулировка целей, разработка планов и распределение ресурсов. • **групповые тренинги и дискуссии:** оценка альтернативных решений и коллективное принятие управленческих решений. • **работа с аналитическими данными:** построение дашбордов, интерпретация отчетов, анализ KPI. • **презентация управленческих решений:** защита предложенного плана перед экспертной группой. **Методы проведения:** • SWOT-анализ (оценка сильных и слабых сторон решений); • Метод «дерево решений» для выбора оптимального варианта; • SMART-планирование целей и задач; • Анализ финансовых показателей (ROI, затрат на обслуживание, эффективность ресурсов); • Методы мотивации и вовлечения персонала; • Коммуникативные практики (обратная связь, фасилитация, командные обсуждения); • Анализ рисков и сценарное моделирование.

<table>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>1. Анализ выполнения текущих планов контакт-центра
2. Разработка плана управленческих действий по достижению целей
3. Оценка эффективности реализованных мероприятий
4. Разработка альтернативных решений и выбор оптимального
5. Формирование бюджета и анализ финансовых показателей
6. Мотивация и коммуникация с персоналом при реализации планов
7. Подготовка аналитического отчета по итогам реализации планов</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>1. Анализировать и оценивать выполнение текущих и перспективных планов.
2. Определять причины отклонений и зоны улучшения.
3. Разрабатывать управленческие решения и корректирующие мероприятия.
4. Формулировать SMART-цели и планировать их достижение.
5. Распределять ресурсы с учетом приоритетов и ограничений.
6. Оценивать альтернативные варианты решений и выбирать оптимальные.
7. Применять методы финансового анализа и бюджетирования.
8. Поддерживать эффективные коммуникации с командой и заинтересованными сторонами.
9. Мотивировать сотрудников и обеспечивать вовлеченность.
10. Принимать ответственность за результаты управленческих решений.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 4

Наименование работы: Разработка альтернативных управленческих решений и выбор оптимального

Цель работы: оценить навыки разработки и оценивания альтернативных управленческих решений по достижению целей контактного центра, выбирать оптимальный вариант на основе анализа данных, рисков и последствий.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап №</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Ориентировочное время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Аналитический этап</td><td>Изучение исходных данных по результатам работы контакт-центра, выявление проблемных зон и отклонений.</td><td>Проверка аналитического отчета; устный опрос по пониманию исходных данных.</td><td>20</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Формирование альтернативных решений</td><td>Разработка 2–3 вариантов управленческих решений с</td><td>Таблица вариантов решений (плюсы/мину</td><td>25</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

			учетом ресурсов, рисков и возможных эффектов.	сы, риски, прогноз KPI); экспертная оценка.	
	3	Оценка и выбор оптимального решения	Применение методов оценки (SWOT, матрица рисков, финансовые расчеты, сценарный анализ).	Заполненная матрица SWOT и оценочная таблица; обсуждение выбора.	25
	4	Формулировка управленческого решения	Подготовка и обоснование выбранного решения, определение ответственных, сроков, KPI.	Письменный документ «План управленческого решения»; экспертная рецензия.	20
	5	Презентация и защита решения	Представление выбранного решения группе/комиссии, аргументация преимуществ и ожидаемых результатов.	Оценка презентации: структура, аргументы, логика, уверенность в ответах.	20

Общее время выполнения практической работы: 1 час 50 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности

Оборудование и ПО:

- персональный компьютер или ноутбук;
- наушники с микрофоном;
- программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
- средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
- документы и регламенты (нормативная база).

Техника безопасности:

- соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
- использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
- запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
- соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
- выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;

	• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • **кейс-анализ:** разбор примеров контрольных процедур и их влияния на качество обслуживания. • **практические задания:** разработка регламентов контроля, создание системы показателей, анализ данных по KPI. • **имитационные упражнения:** моделирование процесса проведения внутреннего аудита или мониторинга качества. • **работа с программными средствами:** использование BI-систем, CRM и WFM-платформ для оценки эффективности процессов. • **презентации результатов:** защита разработанных контрольных механизмов и планов корректирующих действий. **Методы проведения:** • анализ бизнес-процессов (AS-IS) и выявление контрольных точек. • разработка и внедрение KPI-метрик для контроля качества и эффективности. • применение цифровых инструментов контроля (Power BI, CRM, WFM, системы записи звонков). • аудит, выборочные проверки и мониторинг качества обслуживания. • методы статистического анализа и визуализации данных. • подготовка корректирующих и предупреждающих действий. • оценка эффективности системы контроля (через показатели устраненных несоответствий, динамику KPI).
Перечень практических работ	1. Анализ бизнес-процессов и определение зон контроля 2. Разработка системы показателей контроля качества и эффективности 3. Создание регламента и процедуры проведения контрольных мероприятий 4. Использование цифровых инструментов для контроля 5. Разработка плана корректирующих и предупреждающих действий 6. Проведение анализа контрольных данных и выявление несоответствий 7. Оценка эффективности системы контроля
Список умений для выполнения практических работ	1. Анализировать процессы обслуживания и выделять зоны контроля. 2. Применять методики построения системы контроля в контакт-центре. 3. Разрабатывать и документировать регламенты и процедуры контроля. 4. Определять и рассчитывать ключевые показатели эффективности (SLA, AHT, FCR, NPS, CSAT). 5. Использовать BI-системы, CRM и WFM-инструменты для анализа данных и мониторинга качества. 6. Подготавливать аналитические отчеты и визуализировать результаты контроля.

<table>
<tr><td></td><td>7. Разрабатывать и реализовывать корректирующие и предупреждающие действия.
8. Оценивать эффективность внедренных мер и систем контроля.
9. Обеспечивать прозрачность и регулярность контрольных процессов.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: Разработка системы показателей контроля качества и эффективности бизнес-процессов

Цель работы: оценить практические навыки по определению контрольных показателей (KPI, SLA, FCR, CSAT и др.), разработке методики оценки качества обслуживания и созданию системы мониторинга эффективности бизнес-процессов удаленного контакт-центра.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап №</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Ориентировочное время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный этап</td><td>Ознакомление с процессами обслуживания и существующими формами контроля. Анализ целей компании и требований к качеству.</td><td>Проверка понимания исходных данных, мини-опрос.</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Определение ключевых показателей</td><td>Выбор релевантных KPI, SLA, CSAT, FCR и определение их целевых значений.</td><td>Таблица KPI с целевыми и фактическими значениями; экспертная оценка.</td><td>25</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Разработка методики измерения</td><td>Определение источников данных, частоты измерения, ответственных и порядка отчетности.</td><td>Составленная методика (документ/таблица); проверка полноты и реалистичности.</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>4</td><td>Формирование системы визуализации</td><td>Создание макета отчета или дашборда (в Excel, Power BI или CRM).</td><td>Макет отчета или визуализации; экспертная оценка наглядности и информативности.</td><td>25</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Презентация результатов</td><td>Представление разработанной системы показателей и обсуждение ее применения в работе контакт-центра.</td><td>Оценка презентации по критериям: логика, применимость, аргументация.</td><td>15</td></tr>
</table>
Общее время выполнения практической работы: 1 час 50 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
• персональный компьютер или ноутбук;
• наушники с микрофоном;
• программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
• документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
• соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
• соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Контроль выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
• практическая работа с аудиозаписями/чатами: анализ диалогов операторов с клиентами на соответствие стандартам.
• кейс-анализ: разбор типичных ошибок и ситуаций несоответствия стандартам обслуживания.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>

деловая игра: «Контролер качества» - моделирование проверки и предоставления обратной связи сотрудникам.
работа с документами: заполнение чек-листов контроля, оценочных форм и отчетов по качеству.
групповая работа: обсуждение критериев оценки и выработка единых подходов к контролю.
презентация результатов: защита аналитического отчета по качеству обслуживания.

Методы проведения:

сравнительный анализ (фактические результаты vs стандарты обслуживания).
контент-анализ (звонки, обращения, чаты).
метод «тайный покупатель».
использование шкал оценки и чек-листов.
методы предоставления обратной связи (индивидуальная, групповая).
статистический анализ и визуализация результатов контроля.

</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>

Анализ звонков и обращений на соответствие стандартам обслуживания
Разработка чек-листа для контроля качества обслуживания
Проведение программы «тайный покупатель»
Составление аналитического отчета по качеству обслуживания
Разработка рекомендаций и предоставление обратной связи сотрудникам
Оценка эффективности принятых корректирующих мер

</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>

Анализ звонков и обращений на соответствие стандартам обслуживания.
Применять методы контроля качества: чек-листы, тайный покупатель, клиентские опросы.
Разрабатывать формы оценки и критерии анализа.
Оформлять аналитические отчеты и рекомендации по улучшению качества.
Формулировать конструктивную обратную связь для сотрудников.
Использовать результаты контроля для корректировки стандартов и процессов.
Применять цифровые инструменты для анализа и визуализации данных (CRM, Power BI, Excel).

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Анализ звонков и обращений на соответствие стандартам обслуживания

Цель работы: оценить навыки применения методов контроля качества обслуживания, анализа соответствия работы сотрудников установленным стандартам и формирования рекомендаций по улучшению клиентского взаимодействия.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Ориентировочное время (мин)</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	1	Подготовительный	Ознакомление с корпоративными стандартами обслуживания, чек-листом оценки, примерами диалогов.	Мини-тест или устный опрос по стандартам обслуживания.	15
	2	Аналитический	Прослушивание/чтение записей обращений клиентов, заполнение чек-листа по установленным критериям (приветствие, идентификация, решение, завершение).	Заполненные формы контроля качества (чек-листы).	40
	4	Разработка рекомендаций	Формулирование корректирующих предложений и обратной связи для сотрудников.	Краткий отчет с рекомендациями по улучшению.	20
	5	Обсуждение и выводы	Презентация результатов анализа, коллективное обсуждение типичных ошибок.	Устная защита работы, групповая рефлексия.	20
	Общее время выполнения практической работы: 2 часа				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;				

	• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практическое задание с реальными данными: анализ текущих бизнес-процессов, выявление проблемных зон. • кейс-анализ: разбор примеров внедрения инноваций в контакт-центрах (внедрение чат-ботов, автоматизация отчетности, RPA и др.). • работа в группах: разработка предложений по изменению конкретного процесса. • презентация проекта изменений: защита предложений перед «руководством» (экспертами или преподавателем). • деловая игра: моделирование коммуникации с сотрудниками при внедрении изменений. **Методы проведения:** • Анализ и визуализация данных (диаграммы, таблицы, карты процессов). • Применение проектных инструментов (SWOT-анализ, диаграмма Исикавы, 5 Why, BPMN). • Использование методик управления изменениями (ADKAR, Kotter). • Мозговой штурм и фасилитация при выработке инновационных идей. • Самоанализ и взаимная оценка предложений в команде.
Перечень практических работ	1. Анализ текущих бизнес-процессов контактного центра (AS-IS) 2. Идентификация потребностей в изменениях 3. Разработка предложений по внедрению инновационных технологий 4. Оценка целесообразности изменений 5. Разработка и защита мини-проекта изменений
Список умений для выполнения практических работ	1. Анализировать текущие бизнес-процессы и результаты деятельности. 2. Систематизировать и визуализировать данные для принятия управленческих решений. 3. Идентифицировать потребности в изменениях и определять приоритетные направления инноваций. 4. Разрабатывать предложения по оптимизации процессов и внедрению новых технологий. 5. Оценивать риски, ресурсы и эффективность предложенных изменений. 6. Готовить аналитические и презентационные материалы для руководства. 7. Эффективно коммуницировать с сотрудниками, объясняя цели и выгоды изменений.
Пример и описание технологическ	**Технологическая карта практической работы № 3**

ой карты для выполнения практической работы

Наименование работы: Разработка предложений по внедрению инновационных технологий в процесс обслуживания клиентов

Цель работы: оценить умение анализировать текущие процессы, определять потребность в изменениях и разрабатывать обоснованные предложения по внедрению инновационных технологий для повышения эффективности работы контактного центра..

Этапы выполнения практической работы:

Этап	Наименование этапа	Содержание этапа	Контроль результатов (оценочные средства)	Ориентировочное время (мин)
1	Подготовительный	Ознакомление с текущими бизнес-процессами (AS-IS), анализ отчетов и показателей (SLA, AHT, FCR).	Мини-тест по пониманию текущих процессов и KPI.	20
2	Аналитический	Определение проблемных зон и неэффективных участков процессов, выявление потребности в изменениях.	Таблица с описанием проблем и потенциальных направлений улучшений.	25
3	Разработка предложений	Формулирование предложений по внедрению инновационных технологий (чат-бот, автоматизация отчетности, предиктивная аналитика и др.), оценка ожидаемого эффекта.	Проектная таблица «Проблема - Предложение - Эффект - Риски».	35
4	Презентационный	Подготовка краткой презентации	Оценочный лист преподавателя	25

			(3–5 слайдов) с обоснованием предложенных изменений, защита перед группой.	по критериям: обоснованность, инновационность, реалистичность.	
	5	Рефлексивный	Обсуждение результатов, выводы о значении инноваций для повышения эффективности работы.	Самоанализ, устное обсуждение.	15

Общее время выполнения практической работы: 2 часа

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** · практические занятия с проектными кейсами: разработка и планирование мероприятий по внедрению изменений; · работа в мини-группах: коллективное составление плана внедрения изменений с распределением ролей и задач;

<table>
<tr><td></td><td>· моделирование управленческих ситуаций: имитация внедрения инноваций и решения конфликтов, возникающих при изменениях;
· анализ реальных кейсов контактных центров: изучение примеров успешных и неудачных трансформаций.
· презентация проектных решений: защита плана внедрения изменений перед «руководством» (экспертной комиссией).
Методы проведения:
· проектный метод;
· SWOT, PEST и GAP-анализ;
· методы риск-менеджмента;
· методы планирования;
· метод мозгового штурма;
· метод экспертной оценки.</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>1. Анализ факторов, определяющих необходимость внедрения изменений
2. Формулирование целей и задач изменений
3. Разработка плана мероприятий по внедрению изменений
4. Оценка ресурсов и рисков проекта изменений
5. Подготовка и защита проектного плана внедрения изменений</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>1. Анализировать факторы, определяющие необходимость изменений.
2. Формулировать цели и задачи проекта внедрения изменений.
3. Разрабатывать детализированные планы-графики мероприятий в контакт-центре.
4. Определять и обосновывать потребность в ресурсах (человеческих, финансовых, временных).
5. Проводить анализ и классификацию рисков.
6. Разрабатывать меры по снижению вероятности и последствий рисков.
7. Составлять требования к интеграции новых решений с корпоративными системами.
8. Применять инструменты проектного планирования (диаграммы Ганта, RACI-матрицы, дорожные карты).
9. Презентовать и аргументировать проектные решения.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 3.

Наименование работы: Разрабатывать детализированные планы-графики мероприятий в контакт-центре

Цель работы: оценить навыки проектного планирования и управления внедрением изменений, включая разработку плана мероприятий, распределение ответственности, оценку ресурсов и рисков, а также подготовку презентации проекта внедрения.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Ориентировочное время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Ознакомление с</td><td>Тест по исходным</td><td>20</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

			описанием текущей ситуации в контактном центре, анализ проблемных зон, формулировка целей изменений.	данным и пониманию целей изменений.	
	2	Аналитический	Выявление внутренних и внешних факторов, влияющих на внедрение изменений (SWOT, PEST-анализ). Определение ключевых рисков и ограничений.	Таблица SWOT/PEST, карта рисков.	30
	3	Планирование мероприятий	Разработка детального плана-графика внедрения изменений (этапы, сроки, ответственные лица, ресурсы). Определение показателей эффективности (KPI).	План-график в виде таблицы или диаграммы Ганта.	40
	4	Оценка ресурсов и рисков	Расчет необходимых ресурсов (трудовых, финансовых, временных), анализ возможных рисков, разработка мер по их	Таблица «Риск - Вероятность - Влияние - Меры реагирования».	25

			минимизации.		
	5	Презентация проекта	Подготовка и защита плана внедрения изменений (презентация, аргументация решений).	Презентация проекта (оценка экспертной комиссией по критериям: реалистичность, полнота, логика, инновационность).	25
	6	Итоговый	Рефлексия по итогам работы: анализ сложности и значимости управленческого планирования в процессе изменений.	Самоанализ, устное обсуждение результатов.	10

Общее время выполнения практической работы: 2 часа 30 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра
Описание форм и методов	**Формы проведения:** • Практические занятия в формате деловых игр

<table>
<tr><td>проведения практического этапа</td><td>

Работа в проектных группах
Анализ кейсов
Презентация результатов анализа и предложений
Обратная связь и групповая дискуссия

Методы проведения:

Проектный метод
SWOT-анализ
Методы оценки эффективности
Методы экспертной оценки
Метод кейсов
Методы визуализации данных

</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>

Анализ внедренных инновационных технологий в контакт-центре
Оценка эффективности внедрения инноваций технологий в контакт-центр
Разработка предложений по совершенствованию бизнес-процессов после внедрения инноваций
Оценка влияния инноваций на качество клиентского обслуживания
Презентация результатов оценки инноваций и предложений по их развитию

</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>

Проводить анализ внедренных технологий и их влияния на показатели деятельности.
Использовать количественные и качественные методы оценки эффективности (ROI, KPI, анализ удовлетворенности).
Определять риски и возможности, связанные с цифровыми нововведениями.
Разрабатывать предложения по совершенствованию процессов с учетом внедренных технологий.
Формулировать стратегические решения для дальнейшего развития контактного центра.
Осуществлять визуализацию аналитических данных (дашборды, графики, отчеты).
Презентовать результаты анализа и аргументировать управленческие выводы

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Оценка эффективности внедрения инноваций технологий в контакт-центр

Цель работы: оценить уровня освоения методов анализа и оценки эффективности внедренных инновационных технологий в деятельности контактного центра, выявить сильные и слабые стороны нововведений, рассчитать ключевые показатели эффективности (KPI, ROI) и подготовить предложения по дальнейшему совершенствованию процессов.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>Этап</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Ориентировочное время (мин)</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	1	Подготовительный	Изучение исходных данных: описание внедренной технологии (например, новой CRM-системы или чат-бота), цели внедрения, ожидаемые результаты.	Тест/опрос по исходной информации.	15
	2	Аналитический	Сбор и анализ данных об изменениях ключевых показателей (время обработки, уровень удовлетворенности клиентов, производительность операторов, количество ошибок).	Таблица «до и после внедрения» с расчетом KPI.	35
	3	Расчет эффективности	Расчет экономической и организационной эффективности: ROI, снижение затрат, рост производительности, повышение качества обслуживания.	Отчет с расчетами показателей.	30
	4	Формулирование предложений	Разработка рекомендаций по оптимизации процессов и дальнейшему развитию внедренной технологии.	Письменные предложения/ отчет.	25

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>5</td><td>Визуализация и презентация результатов</td><td>Подготовка графиков, таблиц и краткой презентации для демонстрации результатов анализа.</td><td>Презентация проекта, оценка по критериям (аргументация, наглядность, глубина анализа).</td><td>25</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Итоговый</td><td>Обсуждение результатов, рефлексия - что помогло и что мешало объективно оценить внедрение инновации.</td><td>Самоанализ и групповая дискуссия.</td><td>10</td></tr>
</table>

Общее время выполнения практической работы: 2 часа 20 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
• персональный компьютер или ноутбук;
• наушники с микрофоном;
• программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
• документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
• соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
• соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 4. «Оценка личностных компетенций»</td></tr>
<tr><td>Признание профессиональной квалификации</td><td>Руководитель (управляющий) Call-центра</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов оценки личностных компетенций</td><td>1. Аналитические способности
Формы оценки:
• Индивидуальное задание;
• Защита аналитического отчета;
• Экспертная оценка.
Методы оценки:</td></tr>
</table>

	• Кейс-анализ по показателям эффективности контакт-центра; • Деловая игра «Диагностика проблем центра»; • Тесты на логическое и аналитическое мышление (SHL, Watson-Glaser); • Анализ подготовленных участником аналитических материалов. **2. Управление рисками** **Формы оценки:** • Деловая игра; • Аналитическое эссе; • Интервью с экспертом. **Методы оценки:** • Кейс «Сбой в системе обслуживания» с разработкой антикризисного плана; • Ситуационное интервью (STAR, BEI); • Метод 360° обратной связи; • SWOT-анализ управленческого решения. **3. Коммуникативные навыки и лидерские качества** **Формы оценки:** • Ролевая игра; • Наблюдение и экспертная оценка; • Самоанализ и обратная связь от участников. **Методы оценки:** • Ассессмент-центр (оценочная сессия с ролевыми упражнениями); • Метод 360° (оценка коллег, подчиненных, руководства); • Интервью по компетенциям (BEI); • Групповое упражнение «Работа с конфликтом». **4. Организационные способности** **Формы оценки:** • Анализ выполненного практического задания; • Оценка по чек-листу; • Наблюдение при выполнении кейса. **Методы оценки:** • Моделирование управленческой ситуации (планирование смен, контроль KPI); • Анализ планов и отчетов по деятельности подразделения; • Тест «Управление временем и приоритетами» (Time Management Test). **5. Клиентоцентричность** **Формы оценки:** • Разбор кейсов; • Групповое обсуждение; • Самоанализ решений. **Методы оценки:** • Кейс «Жалоба клиента» с разработкой корректирующих действий; • Анализ результатов программы «Тайный клиент»; • Интервью на ориентацию на клиента; • Оценка показателей NPS, CSAT, CES. **6. Устойчивость к стрессам** **Формы оценки:** • Поведенческое наблюдение; • Индивидуальное интервью; • Самоотчет.

<table>
<tr><td></td><td>Методы оценки:
Ситуационные упражнения под давлением времени;
Ролевые игры с конфликтными ситуациями;
Психометрические тесты на стрессоустойчивость (Холмс-Рея, Hardy Test);
Наблюдение в ходе ассессмент-сессии.</td></tr>
<tr><td>Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии</td><td>аналитические способности,
управление рисками,
коммуникативные навыки и лидерские качества,
организационные способности,
клиентоцентричность,
устойчивость к стрессам</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 5. «Критерии оценки»</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 6 ключевых личностных компетенций:
аналитические способности,
управление рисками,
коммуникативные навыки и лидерские качества,
организационные способности,
клиентоцентричность,
устойчивость к стрессам</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации</td><td>Долевая градация баллов:</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td><table>
<tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr>
<tr><td>5 из 6</td><td>отлично (допуск к признанию квалификации)</td></tr>
<tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:
16. Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
17. Практический этап - не менее 70% от общего балла
18. Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены

Результат признания квалификации:<table>
<tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr>
<tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr>
<tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«СПЕЦИАЛИСТ ПО АНАЛИЗУ И КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;

- Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 сентября 2023 года № 33483 «Об утверждении Типовых требований по организации работы контакт-центров административных органов»;

- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 2413-5-003 Специалист по комплаенс; 3349-0-009 Администратор по качеству; 2141-4-004 Инженер по контролю качества
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера; **жалоба** - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере; **канал связи –** средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с

	мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы; **SWOT-анализ** - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов; **GAP-анализ** - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием; **Гантт** (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов);

	CRM - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Специалиста по анализу и контролю качества предоставляемых услуг проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	2421-0-013
Название профессии	Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
Вид трудовой деятельности	Осуществление анализа и контроля качества клиентского сервиса, включая мониторинг ключевых показателей, оценку обработки обращений, соблюдение корпоративных стандартов обслуживания, анализ и предотвращение конфликтных ситуаций, развитие профессиональных компетенций сотрудников и формализацию результатов оценки качества услуг.
Уровень НРК/ОРК	6 уровень ОРК
Трудовая функция 1	**Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга
Умения	**1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;** **Критерии оценки:** · осуществляет поиск данных в используемых базах и системах (время отклика, полнота результатов); · применяет релевантные фильтры и ключевые слова для получения точных результатов; · использует утвержденные источники информации (базы знаний, CRM, системы мониторинга качества); · обеспечивает достоверность и актуальность найденных данных; · соблюдает требования конфиденциальности и регламент доступа к информации. **2) формировать выборки записей обращений клиентов по тематикам/группам/иным критериям;** **Критерии оценки:** · корректно задает параметры выборки (тематика, дата, канал, оператор, категория клиента и др.); · использует возможности ПО для фильтрации и группировки данных; · формирует выборку в соответствии с целями анализа (оценка качества, выявление трендов, обучение и т. д.); · проверяет полноту и релевантность сформированной выборки;

	· оформляет результаты выборки в установленном формате (отчет, выгрузка, таблица и др.). **3) применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · корректно использует функционал ПО (формулы расчета KPI, весовые коэффициенты, шаблоны оценок); · умеет изменять параметры отчетов и фильтров в рамках своих полномочий; · обеспечивает точность вычислений и интерпретацию данных по установленным методикам; · выявляет и сообщает о некорректных настройках или ошибках в расчетах; · применяет ПО в соответствии с внутренними инструкциями и регламентами. **4) классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признака находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;** **Критерии оценки:** · правильно определяет тип и категорию ошибки (фактическая, процедурная, коммуникативная и др.); · применяет утвержденный классификатор ошибок и шкалу критичности; · аргументирует присвоенную категорию примерами из обращения; · соблюдает объективность и единообразие при классификации; · фиксирует результаты оценки в установленной форме.
Знания	**1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности и основные модули ПО (интерфейс, отчеты, настройки, фильтры); · понимает принципы работы инструментов оценки и расчета показателей качества; · ориентируется в алгоритмах загрузки, выгрузки и обработки данных; · знает правила доступа и порядок обновления данных в системе. **2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;** **Критерии оценки:** · знает категории ошибок (критические, значимые, незначительные) и их влияние на клиента, компанию и регуляторов;

	· понимает критерии отнесения ошибки к определенной категории; · ориентируется в процедурах исправления и предотвращения ошибок; · знает регламенты эскалации и отчетности по ошибкам. **3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает ключевые положения стандартов (например, ISO 18295-1, ISO 9001, ГОСТ Р 53894 и др.); · понимает принципы управления качеством обслуживания и удовлетворенности клиентов; · применяет стандарты при анализе качества и разработке рекомендаций; · осознает связь стандартов с внутренними регламентами предприятия.
Профессиональная задача (навык 2)	Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций
Умения	**1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;** **Критерии оценки:** · корректно определяет цель обращения клиента по содержанию диалога; · выявляет расхождения между фактическими действиями специалиста и оптимальной моделью обслуживания; · аргументированно формулирует выводы о соответствии действий специалиста ожиданиям клиента; · использует утвержденные чек-листы или критерии оценки при сравнении; · соблюдает объективность, не допускает субъективных суждений; · формулирует рекомендации по улучшению взаимодействия с клиентом. **2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;** **Критерии оценки:** · знает и применяет положения внутренних регламентов (скрипты, стандарты обслуживания, регламенты обработки данных); · проверяет соблюдение требований законодательства и регуляторов (в том числе в части защиты персональных данных, корректности информирования, этики общения); · фиксирует нарушения и отклонения в установленной форме; · аргументирует оценку ссылками на конкретные требования; · обеспечивает беспристрастность при вынесении оценки; · выявленные нарушения корректно классифицирует по степени критичности.

	3) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении; **Критерии оценки:** · оперативно осуществляет поиск информации, необходимой для проверки корректности действий специалиста; · использует утвержденные базы знаний и CRM-системы; · проверяет актуальность и достоверность найденных данных; · применяет инструменты поиска и фильтрации информации; · соблюдает требования информационной безопасности и конфиденциальности данных.
Знания	**1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает функционал и интерфейс программного обеспечения для прослушивания и оценки звонков; · умеет использовать функции маркировки, выставления оценок и формирования отчетов; · понимает принципы расчета ключевых показателей качества (KPI, CSI, NPS и др.); · знает порядок внесения и хранения данных в системе. **2) информации о продуктах и услугах предприятия;** **Критерии оценки:** · знает ассортимент и основные характеристики продуктов и услуг компании; · понимает правила предоставления клиентам информации по продуктам, тарифам, акциям; · применяет знания о продуктах для корректной оценки содержания диалогов; · отслеживает актуальные изменения в продуктовой линейке и обновления в базе знаний. **3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает положения стандартов, применяемых в РК; · понимает принципы обеспечения качества клиентского сервиса и требований к процессам обслуживания; · применяет положения стандартов при анализе качества коммуникаций; · может сопоставить внутренние регламенты с требованиями международных и национальных норм. **4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;** **Критерии оценки:** · знает ключевые статьи законодательства РК, регулирующие права потребителей и обязанности поставщика услуг; · понимает ответственность предприятия и сотрудников за нарушения прав клиентов; · применяет правовые нормы при оценке корректности действий специалистов;

	· умеет выявлять случаи предоставления недостоверной информации или отказа в услуге; · соблюдает принципы этичного и законного обращения с клиентами.
Профессиональная задача (навык 3)	Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания
Умения	**1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении по текстовым каналам коммуникаций;** **Критерии оценки:** · осуществляет оперативный и точный поиск информации в базе знаний, CRM или чат-платформах; · корректно применяет фильтры, ключевые слова и категории при поиске текстовых сообщений; · использует утвержденные источники (регламенты, шаблоны ответов, справочники продуктов); · проверяет актуальность и достоверность найденной информации; · соблюдает требования к защите персональных данных и конфиденциальности переписки. **2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;** **Критерии оценки:** · корректно определяет вид ошибки (фактическая, коммуникативная, стилистическая, процедурная); · применяет утвержденный классификатор ошибок по уровням критичности; · аргументирует выбранную категорию на основании текста сообщения; · оценивает последствия ошибки для клиента, предприятия и соответствия требованиям регуляторов; · фиксирует результаты классификации в установленной форме (отчет, карточка ошибки и др.). **3) использовать проверочные программы на предмет соответствия правилам орфографии и пунктуации;** **Критерии оценки:** · уверенно пользуется встроенными и внешними инструментами орфографической проверки; · выявляет и корректирует ошибки в текстах сообщений; · проверяет корректность автоматических исправлений; · соблюдает нормы письменной деловой речи и корпоративного стиля переписки; · оформляет текст в соответствии с требованиями стандартов компании (грамотность, структура, вежливость, тон общения).
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;**

	Критерии оценки: · знает перечень KPI, используемых для оценки специалистов контакт-центра (качество ответов, SLA, скорость реакции, удовлетворенность клиента и др.); · понимает взаимосвязь показателей качества коммуникаций с общими целями подразделения; · применяет данные KPI при оценке текстовых обращений; · знает порядок фиксации и интерпретации результатов оценки качества. **2) информации о продуктах и услугах предприятия - основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · владеет актуальной информацией о продуктах, тарифах, акциях и правилах предоставления услуг компании; · знает стандарты обслуживания клиентов и принципы качественной коммуникации; · ориентируется в требованиях стандартов, применяемых в РК; · применяет знания о продуктах и стандартах для корректной оценки содержания переписки; · обеспечивает соответствие текстов сообщений внутренним и внешним требованиям к качеству обслуживания. **3) правил орфографии и пунктуации;** **Критерии оценки:** · знает и применяет нормы современного языка, орфографии и пунктуации; · соблюдает правила написания сложных терминов, числовых и адресных форм; · использует нормы вежливости и грамотного делового стиля; · контролирует соответствие текстов установленным языковым стандартам; · выявляет и корректирует орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки без искажения смысла сообщения.
Профессиональная задача (навык 4)	Наблюдение за действиями специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов с целью проверки их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания, с целью последующего анализа
Умения	**1) документировать результаты наблюдения, включая описание действий, выявленные нарушения, предложения по их устранению;** **Критерии оценки:** · фиксирует результаты наблюдения специалистов контакт-центра в установленной системе (QA-платформа, CRM, электронные формы мониторинга); · отражает последовательность действий оператора (приветствие, уточнение запроса, предоставление информации, завершение диалога) без искажений и субъективных оценок; · корректно описывает выявленные нарушения стандартов обслуживания и внутренних процедур;

	· формулирует рекомендации по устранению нарушений и улучшению клиентского опыта; · оформляет отчет в соответствии с регламентом (структура, полнота, сроки); · соблюдает требования конфиденциальности и корпоративной этики при обработке данных наблюдения. **2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;** **Критерии оценки:** · определяет тип ошибки (коммуникативная, процедурная, фактологическая, техническая и др.) на основе реальных наблюдений; · использует утвержденный классификатор ошибок контакт-центра и шкалу критичности (критическая / значимая / незначительная); · аргументирует категорию ошибки с ссылкой на внутренние стандарты, регламенты и факты взаимодействия; · оценивает влияние ошибки на клиента (удовлетворенность, доверие), компанию (репутационные риски, SLA), и соответствие требованиям регуляторов; · фиксирует классификацию в системе мониторинга качества (QA или аналог); · обеспечивает единообразие подходов к оценке среди сотрудников. **3) формулировать свои замечания и рекомендации, как устно, так и письменно, в зависимости от ситуации;** **Критерии оценки:** · предоставляет обратную связь специалисту в корректной, конструктивной и мотивирующей форме; · формулирует замечания и рекомендации на основе конкретных фактов и записей обращений; · выбирает формат коммуникации в зависимости от контекста (устно - при индивидуальном разборе звонка или чата, письменно - при подготовке отчета или анализа группы обращений); · применяет профессиональную лексику и стандарты делового общения; · обеспечивает понятность и практическую применимость рекомендаций; · демонстрирует уважительное и развивающее отношение к специалистам.
Знания	**1) соответствующих нормативных документов, регламентирующих правила обслуживания клиентов, включая внутренние инструкции, положения, стандарты качества обслуживания;** **Критерии оценки:** · знает внутренние регламенты и стандарты работы контакт-центра (скрипты, шаблоны ответов, стандарты коммуникации, SLA, правила обработки обращений);

	· понимает критерии оценки качества обслуживания и порядок мониторинга; · применяет требования локальных актов при проведении наблюдений и составлении отчетов; · знает порядок внесения изменений в стандарты обслуживания; · умеет соотнести действия оператора с установленными нормами и процедурами. **2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;** **Критерии оценки:** · знает требования законодательства РК в части прав потребителей и предоставления достоверной информации; · понимает ответственность контакт-центра за корректность и полноту информирования клиента; · применяет правовые нормы при анализе нарушений (например, отказ в обслуживании, предоставление некорректных данных); · знает порядок действий при выявлении случаев, нарушающих права клиента; · соблюдает требования этики и законности при предоставлении обратной связи специалистам. **3) используемых инструментов, программного обеспечения и каналов коммуникации;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности систем, используемых для мониторинга и анализа (CRM, QA, Workforce Management, системы записи разговоров и чатов); · ориентируется в особенностях голосовых и текстовых каналов коммуникации (телефония, чат, e-mail, мессенджеры, социальные сети); · понимает специфику оценки качества в каждом канале (скорость ответа, структура сообщения, точность данных, тон общения); · корректно использует инструменты фиксации наблюдений и аналитические отчеты; · соблюдает регламенты по защите информации и технической безопасности при работе с системами.
Трудовая функция 2	**Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)
Умения	**1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;** **Критерии оценки:** · определяет цель обращения клиента на основе содержания взаимодействия; · выявляет соответствие между фактическими действиями специалиста и алгоритмом решения клиентского вопроса;

	· анализирует полноту предоставленных данных и корректность ответов специалиста; · определяет, достиг ли специалист цели обращения клиента (решение вопроса, предоставление полной информации, направление по правильному процессу); · фиксирует результаты сравнения в установленной системе (QA-платформа, CRM, форма оценки); · обеспечивает объективность и аргументированность выводов. **2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные стандарты обслуживания (скрипты, чек-листы, шаблоны ответов, SLA и др.); · проверяет корректность выполнения процедур: идентификация клиента, фиксация обращения, оформление результата; · выявляет нарушения внутренних регламентов и требований регулирующих органов; · аргументирует несоответствия, ссылаясь на конкретные пункты нормативных документов; · документирует результаты оценки в соответствии с установленными требованиями (форма отчета, чек-лист, комментарии в QA-системе); · обеспечивает беспристрастность и единообразие оценок. **3) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;** **Критерии оценки:** · корректно определяет вид ошибки (фактологическая, коммуникативная, процедурная, этическая и др.); · использует утвержденный классификатор ошибок и шкалу критичности (критическая / значимая / незначительная); · оценивает последствия ошибок для клиента (качество обслуживания, удовлетворенность), предприятия (репутационные и финансовые риски), и соблюдения регуляторных норм; · аргументирует классификацию примерами из конкретных обращений; · фиксирует ошибки и результаты классификации в установленной системе (QA или CRM); · обеспечивает последовательность и объективность при применении классификатора.
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · знает перечень KPI, используемых в контакт-центре (качество обслуживания, скорость обработки, FCR, CSAT, NPS и др.);

	· понимает взаимосвязь между результатами оценки качества и индивидуальными показателями эффективности; · умеет интерпретировать данные KPI при формировании выводов по качеству работы специалиста; · применяет информацию о KPI при подготовке аналитических отчетов и рекомендаций; · знает порядок пересмотра и утверждения целевых значений KPI. **2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;** **Критерии оценки:** · знает ключевые положения Закона РК «О защите прав потребителей» и сопутствующих нормативных актов; · понимает требования законодательства к информированию, обращению и обслуживанию клиентов; · учитывает правовые аспекты при выявлении ошибок специалистов (например, предоставление недостоверных данных, отказ в обслуживании, нарушение сроков); · знает ответственность предприятия и сотрудников за нарушение прав клиента; · применяет правовые нормы при формировании рекомендаций и отчетов по качеству обслуживания. **3) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности используемых систем (QA, CRM, мониторинг звонков, анализ текстовых обращений); · умеет пользоваться инструментами для прослушивания, анализа и документирования оценок; · понимает принципы расчета и отображения показателей качества; · применяет функции фильтрации, выборки и отчетности для анализа данных; · соблюдает регламенты безопасности и конфиденциальности при работе с программным обеспечением.
Профессиональная задача (навык 2)	Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах
Умения	**1) оформлять результаты классификации ошибок в виде отчетов, таблиц или других документов, в соответствии с требованиями локальных нормативных актов;** **Критерии оценки:** · оформляет результаты классификации ошибок в утвержденной форме (отчет, таблица, сводная ведомость, карточка ошибки и т.д.); · использует утвержденные форматы и шаблоны документов, принятые в контакт-центре;

	· обеспечивает полноту представления данных (дата, тип ошибки, описание, степень критичности, рекомендации); · проверяет корректность заполнения полей и соответствие оформления внутренним регламентам; · соблюдает сроки и порядок представления отчетных материалов; · обеспечивает точность, объективность и логичность представленных данных. **2) находить нужную информацию в локальных нормативных актах, правильно интерпретировать их положения и применять их на практике;** **Критерии оценки:** · уверенно ориентируется в локальных нормативных актах (регламенты, стандарты обслуживания, инструкции, классификаторы ошибок); · находит релевантные пункты документов, относящиеся к классификации ошибок; · корректно интерпретирует положения актов, без искажения их смысла; · применяет положения на практике при анализе конкретных ситуаций и выявленных ошибок; · ссылается на конкретные пункты документов при оформлении отчетов или аргументации своих решений; · соблюдает актуальность информации, используя последнюю утвержденную версию документа. **3) применять знания о принципах и правилах классификации для отнесения выявленных ошибок к соответствующим категориям, определенным в локальных нормативных актах;** **Критерии оценки:** · последовательно применяет утвержденные критерии и признаки классификации ошибок (тип, причина, критичность, влияние на клиента и бизнес-процесс); · правильно относит ошибки к соответствующим категориям в соответствии с внутренним классификатором; · аргументирует принятые решения примерами из обращения или наблюдения; · использует единые подходы и термины при классификации для обеспечения сопоставимости данных; · обеспечивает согласованность результатов классификации с коллегами и руководителем отдела качества; · своевременно обновляет знания при изменении классификатора или нормативных требований.
Знания	**1) об общих принципах классификации, таких как систематизация, группировка, категоризация, иерархия;** **Критерии оценки:** · знает основные принципы систематизации и группировки информации; · понимает логику построения классификаторов и иерархических структур;

	· применяет принципы классификации для обеспечения единообразия и прозрачности анализа; · осознает значение правильной классификации для анализа качества обслуживания и принятия управленческих решений; · использует принципы классификации при формировании отчетных материалов. **2) структуры документов, терминологии, используемой для описания ошибок, и конкретных критериев, по которым ошибки классифицируются;** **Критерии оценки:** · знает структуру и содержание локальных нормативных актов, касающихся классификации ошибок; · владеет терминологией, принятой в контакт-центре для описания ошибок и нарушений (например, «ошибка в коммуникации», «ошибка в обработке данных», «процедурное несоответствие»); · понимает конкретные критерии классификации (по типу, степени критичности, последствиям, частоте возникновения и т.д.); · применяет утвержденные термины и критерии при заполнении отчетных форм; · корректно использует внутренние кодировки и обозначения ошибок в QA-системах. **3) предметной области, к которой относятся ошибки;** **Критерии оценки:** · знает специфику деятельности контакт-центра и процессы, в рамках которых возникают ошибки (обработка звонков, чатов, заявок, заявлений и др.); · понимает влияние ошибок на клиентский опыт, операционные показатели и имидж компании; · различает ошибки по контексту (информационные, технические, коммуникативные, процедурные и т.д.); · применяет знания о процессах при анализе причин ошибок и их классификации; · ориентируется в бизнес-процессах предприятия, к которым относится данная ошибка (обслуживание, продажи, сопровождение, техническая поддержка и т.д.)
Профессиональная задача (навык 3)	Поиск дополнительной информации для обоснования оценки степени полноты и достоверности решения вопроса клиента
Умения	**1) собирать, систематизировать и анализировать информацию из различных источников для выявления противоречий, пробелов и подтверждения фактов;** **Критерии оценки:** · осуществляет поиск информации в установленных источниках (базы знаний, CRM, отчеты, внутренние регламенты, переписка с клиентом); · систематизирует найденные данные по тематике, хронологии и степени достоверности;

	· выявляет несоответствия и противоречия между информацией, полученной от клиента и данными системы; · анализирует информацию с учетом контекста обращения и особенностей продукта/услуги; · делает обоснованные выводы на основе подтвержденных фактов; · оформляет результаты анализа в структурированном виде (таблица, аналитическая записка, отчет). **2) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;** **Критерии оценки:** · ориентируется в информационных системах контакт-центра (CRM, база знаний, QA, отчетные панели); · использует поисковые инструменты и фильтры для оперативного нахождения релевантной информации; · проверяет актуальность и полноту найденных данных; · использует утвержденные источники информации, исключая непроверенные или неофициальные; · соблюдает правила информационной безопасности и доступа к данным; · вносит найденную информацию в отчетные документы без искажений. **3) оценивать надежность источников информации, выявлять предвзятость и манипуляции, а также проверять факты;** **Критерии оценки:** · различает официальные и неофициальные источники информации, оценивает их достоверность; · проверяет факты через несколько независимых источников (внутренние базы, регламенты, запросы в профильные подразделения); · выявляет признаки субъективности, неточности или искажения информации; · аргументирует выбор использованных источников в аналитических выводах; · применяет методы верификации данных (сопоставление, перекрестная проверка, временная и содержательная логика); · соблюдает принципы объективности и нейтральности при оценке информации.
Знания	**1) понимание конкретной области, к которой относится вопрос клиента, включая терминологию, принципы и тенденции;** **Критерии оценки:** · знает специфику продуктов, услуг и процессов, по которым клиенты обращаются в контакт-центр; · использует корректную профессиональную терминологию при анализе информации и составлении выводов; · ориентируется в текущих тенденциях и изменениях в предметной области (тарифы, сервисные процессы, технологии обслуживания); · применяет знания предметной области при интерпретации фактов и выявлении противоречий;

	· понимает влияние контекста клиентского вопроса на оценку качества решения. **2) методов поиска, обработки и оценки информации, включая источники информации, методы верификации данных и выявления рисков;** **Критерии оценки:** · знает основные методы поиска информации (по ключевым словам, фильтрам, тегам, дате и тематике); · владеет методами критического анализа данных и идентификации несоответствий; · понимает этапы верификации информации (проверка источника, сопоставление фактов, подтверждение данных); · оценивает риски, связанные с использованием непроверенной или противоречивой информации; · применяет методы обработки данных в соответствии с внутренними процедурами предприятия; · умеет документировать процесс поиска и анализа информации для подтверждения обоснованности выводов. **3) этических принципов и стандартов, определяющих поведение специалиста при работе с информацией и принятии решений;** **Критерии оценки:** · соблюдает принципы конфиденциальности, объективности и достоверности при работе с данными; · не допускает искажения информации, предвзятости или манипуляций в целях подтверждения собственных оценок; · соблюдает корпоративные и профессиональные стандарты этики при взаимодействии с коллегами и клиентами; · корректно использует информацию, исключая ее распространение за пределы установленных полномочий; · демонстрирует ответственность за принимаемые решения и выводы; · учитывает интересы клиента, предприятия и регуляторов при работе с данными.
Профессиональная задача (навык 4)	Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях
Умения	**1) анализировать информацию, выявлять проблемы и находить решения;** **Критерии оценки:** · системно анализирует результаты оценок обращений специалистов (аудио, текст, отчеты QA); · выявляет различия в интерпретации критериев оценки между участниками калибровочных сессий; · определяет причины расхождений в оценках и предлагает пути их устранения; · формулирует логичные, обоснованные выводы на основе фактических данных; · предлагает рациональные и реализуемые решения для унификации подходов к оценке качества;

	· демонстрирует аналитическое мышление и способность видеть взаимосвязи между ошибками, показателями и стандартами обслуживания. **2) пользоваться инструментами для обработки обращений и анализа данных;** **Критерии оценки:** · уверенно использует специализированное программное обеспечение контакт-центра (CRM, QA-системы, системы записи разговоров, аналитические панели); · владеет инструментами выборки, фильтрации и анализа данных по обращениям клиентов; · корректно оформляет и сохраняет результаты анализа в установленных форматах; · использует функциональные возможности систем для сравнения оценок, визуализации расхождений и построения отчетов; · соблюдает требования к конфиденциальности и безопасности данных при работе с обращениями; · применяет программные инструменты для подготовки материалов к калибровочным сессиям. **3) участвовать в обсуждениях, высказывать свое мнение, аргументировать свою позицию;** **Критерии оценки:** · активно участвует в калибровочных сессиях и командных обсуждениях; · аргументирует свою позицию с опорой на конкретные данные, примеры и нормативные документы; · корректно выражает несогласие и конструктивно обсуждает расхождения в оценках; · уважительно относится к мнениям коллег и соблюдает профессиональную этику общения; · вносит предложения по уточнению критериев, улучшению шкал оценивания и единообразию трактовок; · демонстрирует умение достигать консенсуса и согласованных решений в профессиональной группе.
Знания	**1) различных способов обработки запросов клиентов, включая этапы обработки, используемые инструменты и базы данных;** **Критерии оценки:** · знает основные этапы обработки клиентских обращений (приветствие, идентификация, решение, завершение); · понимает, какие инструменты и базы данных применяются на каждом этапе (CRM, базы знаний, справочные системы); · ориентируется в процессах голосового и текстового обслуживания; · знает особенности коммуникации по различным каналам (телефон, чат, e-mail, социальные сети); · учитывает специфику взаимодействия с клиентом при оценке действий специалиста;

	· применяет знания о процессе обслуживания при формировании предложений по совершенствованию методов оценки. **2) критериев, по которым оценивается работа специалиста;** **Критерии оценки:** · знает утвержденные на предприятии критерии оценки качества обслуживания (точность, полнота, клиенториентированность, соблюдение сценария, корректность коммуникации и др.); · понимает взаимосвязь критериев с ключевыми показателями эффективности (KPI, SLA, CSI, FCR); · применяет критерии единообразно при прослушивании и оценке обращений; · различает ошибки по типам (критические, некритические, процедурные, коммуникативные и т.д.); · знает, как критерии влияют на итоговый балл оценки специалиста; · предлагает корректировки или уточнения критериев при выявлении неоднозначностей. **3) конкретных целевых показателей, на которые ориентирована работа специалиста;** **Критерии оценки:** · знает перечень и значения ключевых показателей эффективности (например: качество обслуживания, среднее время обработки обращения, соблюдение сценария, индекс удовлетворенности клиента); · понимает влияние результатов оценки на индивидуальные и командные показатели; · соотносит критерии оценки с установленными целевыми уровнями; · использует данные о KPI для обоснования решений по корректировке подходов к оценке; · ориентируется на цели предприятия при обсуждении методов и правил оценивания; · демонстрирует понимание связи между качеством обслуживания, клиентским опытом и операционной эффективностью контакт-центра.
Дополнительная трудовая функция 1	**Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии
Умения	**1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии;** **Критерии оценки:** · корректно заполняет установленные формы отчетности (в QA-системе, CRM, Excel, Power BI, BI-инструментах и др.);

	· обеспечивает полноту и достоверность представленных данных, исключая дублирование и искажения; · систематизирует результаты мониторинга по видам обращений, каналам коммуникации, сотрудникам и временным периодам; · применяет утвержденные стандарты форматирования и визуализации (таблицы, графики, диаграммы, дашборды); · использует автоматизированные инструменты (включая ИИ-системы анализа речи и текста) для ускорения и повышения точности обработки данных; · соблюдает требования конфиденциальности при ведении отчетности. **2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга;** **Критерии оценки:** · формулирует выводы, основанные на достоверных данных и результатах аналитических наблюдений; · обобщает информацию по основным тенденциям и проблемным зонам в работе специалистов; · предлагает конкретные рекомендации по повышению качества обслуживания (например, необходимость дообучения, корректировки скриптов, оптимизации процедур); · использует результаты автоматического анализа данных (ИИ-инструментов, транскрипций, семантического анализа обращений) для обоснования выводов; · демонстрирует аналитический подход и причинно-следственную логику при интерпретации результатов; · оформляет выводы в понятной, структурированной форме, адаптированной для руководства и сотрудников. **3) создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов;** **Критерии оценки:** · формирует индивидуальные и групповые отчеты по установленным форматам; · корректно распределяет результаты по категориям сотрудников (по сменам, командам, направлениям обслуживания); · обеспечивает визуализацию динамики показателей (графики, индексы, сравнительные таблицы); · использует BI-инструменты или ИИ-платформы для автоматизации формирования отчетов; · предоставляет отчеты в сроки, определенные внутренними стандартами и регламентами; · отражает в отчетах не только количественные, но и качественные показатели (индекс удовлетворенности, ошибки, уровень соответствия стандартам).
Знания	**1) стандартов организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга;** **Критерии оценки:**

	· знает внутренние стандарты предприятия, касающиеся отчетности по качеству обслуживания (формы, сроки, структура, ответственность); · понимает принципы унификации отчетных форм для разных уровней управления; · применяет требования стандартов при составлении отчетов и визуализации данных; · знает порядок согласования и утверждения отчетов; · ориентируется в политике организации по использованию автоматизированных систем отчетности и ИИ-аналитики. **2) требований, предъявляемые к обработке результатов мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии;** **Критерии оценки:** · знает принципы обработки и хранения данных о мониторинге (в том числе при использовании ИИ-инструментов); · соблюдает стандарты точности, объективности и воспроизводимости данных; · ориентируется в регламенте по исправлению ошибок и актуализации данных мониторинга; · знает процедуры верификации результатов, полученных с использованием автоматических систем анализа речи и текста; · учитывает требования по защите персональных данных сотрудников и клиентов при обработке результатов. **3) нормативной документация по оформлению отчетов по результатам мониторинга;** **Критерии оценки:** · знает нормативные документы (локальные регламенты, стандарты компании, инструкции QA) по подготовке отчетов; · владеет правилами оформления текстовых, табличных и визуальных отчетов; · использует унифицированную терминологию и обозначения, применяемые в контакт-центре; · знает форматы представления отчетов для различных уровней управления (индивидуальные, сводные, стратегические); · применяет современные подходы к автоматизации и цифровизации отчетности (ИИ-интерпретация данных, автоотчеты, интерактивные панели).
Профессиональная задача (навык 2)	Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям
Умения	**1) проведения сессий для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям;** **Критерии оценки:** · готовит письменную обратную связь в соответствии с установленными форматами и стандартами компании; · предоставляет результаты мониторинга в конструктивной, нейтральной и профессиональной форме;

	· корректно объясняет причины выставленных оценок, опираясь на факты и записи обращений; · демонстрирует способность аргументировать выводы, избегая субъективных суждений; · формулирует предложения по улучшению качества обслуживания, адаптированные под конкретного специалиста или команду; · проводит сессии обратной связи в установленные сроки, обеспечивая участие всех заинтересованных сторон; · использует результаты автоматизированных систем контроля качества (в том числе ИИ-инструментов анализа речи и текста) при аргументации выводов; · фиксирует результаты сессии в отчетной системе (CRM, QA-платформа, внутренний портал). **2) оформления документации с использованием форм и методов деловой переписки;** **Критерии оценки:** · оформляет письменные уведомления, отчеты, рекомендации и комментарии в соответствии с требованиями корпоративного стиля и регламентов; · использует утвержденные шаблоны и формы для фиксации обратной связи (QA-формы, служебные записки, письма руководителям подразделений); · соблюдает нормы деловой переписки (грамотность, вежливость, ясность формулировок, отсутствие эмоционально окрашенных выражений); · четко структурирует информацию: описание наблюдений → выводы → рекомендации; · обеспечивает корректное документирование результатов взаимодействия с сотрудниками (дата, участники, итоги); · использует электронные системы документооборота и автоматизированные инструменты (в том числе ИИ-помощники для проверки стиля и орфографии). **3) использовать существующие в организации каналы коммуникаций;** **Критерии оценки:** · владеет корпоративными каналами связи (электронная почта, внутренние порталы, мессенджеры, QA-платформы, CRM-системы); · выбирает оптимальный канал коммуникации в зависимости от цели и получателя обратной связи (специалист, руководитель, HR, обучение); · соблюдает правила корпоративной коммуникации - формальность, конфиденциальность, структура сообщения; · презентует результаты мониторинга и получает обратную связь адресатам; · использует защищенные каналы для передачи информации, содержащей персональные данные;

	· применяет инструменты ИИ (чат-боты, корпоративные ассистенты, системы автоуведомлений) для автоматизации доставки обратной связи; · отслеживает получение и подтверждение ознакомления адресатов с результатами.
Знания	**1) специализированного программного обеспечения для контроля качества используемого я в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности используемых систем контроля качества (QA-платформы, CRM, speech/text analytics, call-recording, BI-инструменты); · умеет работать с модулями анализа речи, текстовых сообщений и клиентских обращений, в том числе с элементами искусственного интеллекта (распознавание эмоций, выявление тем, автотранскрибация); · понимает порядок фиксации и хранения результатов мониторинга в системе; · знает, как формируются отчеты и карточки оценки специалиста; · применяет программное обеспечение для формирования письменной обратной связи и документирования результатов; · владеет основами информационной безопасности и конфиденциальности данных при работе в системах контроля качества. **2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · знает ключевые показатели эффективности (KPI) и качества обслуживания (CSI, FCR, AHT, C-SAT, QA Score и др.); · понимает взаимосвязь между результатами мониторинга и показателями эффективности; · корректно интерпретирует индивидуальные и групповые значения KPI при подготовке обратной связи; · использует данные показателей при формулировании рекомендаций специалистам и их руководителям; · знает целевые значения KPI, установленные внутренними стандартами компании; · учитывает влияние объективных факторов (нагрузка, тип обращений, канал коммуникации) при анализе результатов. **3) основных положений методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · знает принципы и требования национальных и международных стандартов в части клиентского обслуживания; · понимает методические подходы к организации систем контроля качества в контакт-центрах;

	· ориентируется в процедурах оценки и калибровки, применяемых для обеспечения объективности результатов; · учитывает требования стандартов при подготовке письменной обратной связи и отчетных материалов; · знает корпоративные регламенты, адаптированные к международным стандартам качества; · соблюдает принципы прозрачности, достоверности и воспроизводимости результатов оценки. **4) каналов коммуникаций в организации и порядок работы по ним;** **Критерии оценки:** · знает перечень и назначение каналов коммуникации, используемых в организации (электронная почта, корпоративные мессенджеры, CRM-комментарии, внутренние порталы, QA-системы); · понимает и соблюдает правила корпоративного общения и документооборота по каждому каналу; · знает порядок согласования, передачи и хранения служебной информации, включая обратную связь и отчеты по качеству; · использует соответствующий канал коммуникации в зависимости от статуса, срочности и содержания информации; · соблюдает требования конфиденциальности и защиты персональных данных при передаче обратной связи; · применяет современные цифровые и ИИ-инструменты (автоматизированные уведомления, чат-боты, внутренние ассистенты) для повышения эффективности коммуникаций.
Профессиональная задача (навык 3)	Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу и каждого специалиста согласно установленным правилам с обоснованием оценки
Умения	**1) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения;** **Критерии оценки:** · знает и последовательно применяет утвержденные формулы и шкалы оценивания, закрепленные во внутренних регламентах; · корректно рассчитывает итоговую оценку по каждому обращению (голосовому, текстовому, чату, заявке и т.д.); · использует утвержденные весовые коэффициенты для критериев (например: полнота решения, корректность коммуникации, соблюдение процедуры); · обеспечивает прозрачность и воспроизводимость расчетов - результаты можно проверить и подтвердить; · аргументирует выставленную оценку, ссылаясь на конкретные фрагменты обращения и критерии оценки; · использует специализированное ПО (QA-системы, CRM, Excel, Power BI, ИИ-аналитические инструменты) для автоматизации расчетов; · соблюдает требования конфиденциальности и целостности данных при вводе и хранении информации. **2) вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста;** **Критерии оценки:**

	· формирует совокупную оценку специалиста на основании утвержденной выборки обращений; · правильно применяет алгоритм усреднения или агрегирования индивидуальных оценок; · учитывает исключения и корректировки (например, тестовые обращения, обращения вне зоны ответственности специалиста); · анализирует динамику показателей качества специалиста за период; · использует инструменты автоматизации расчета (BI-системы, QA-платформы, ИИ-аналитику); · документирует расчет и сохраняет подтверждающие данные (отчет, ссылка на обращения, карточку мониторинга); · проверяет корректность формул и данных перед утверждением итогового результата. **3) определять целевые группы для мониторинга обращений;** **Критерии оценки:** · знает критерии отбора выборки обращений для мониторинга (по типу клиента, продукту, каналу, периоду, новизне сотрудника и т.д.); · определяет приоритетные категории обращений, требующие контроля (повторные, конфликтные, VIP, с жалобами и т.п.); · использует аналитические инструменты (включая ИИ) для выявления зон риска и определения фокуса мониторинга; · формирует сбалансированную выборку, обеспечивающую репрезентативность оценки; · документирует принятые решения по выборке и обоснование критериев отбора; · согласовывает состав выборки с руководителем отдела качества или заказчиком мониторинга; · корректирует план мониторинга при изменении операционной нагрузки или приоритетов бизнеса.
Знания	**1) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий;** **Критерии оценки:** · знает требования национальных и международных стандартов в части процедур оценки и калибровки; · понимает принципы единообразия и объективности оценки качества обслуживания; · знает порядок проведения калибровочных сессий, включая периодичность, состав участников, цели и методологию; · применяет принципы калибровки при расчете и подтверждении оценок; · обеспечивает согласованность своих оценок с коллегами по отделу качества; · использует стандартизированные подходы к обоснованию выставленных баллов. **2) методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию;**

	Критерии оценки: · знает основные методы оценки качества обслуживания (чек-листы, шкалы, аналитические модели, оценка по сценариям); · владеет правилами интерпретации критериев оценки (точность информации, коммуникативная культура, соблюдение регламентов и т.д.); · знает разницу между критическими и некритическими ошибками; · применяет единые принципы и шкалы при оценке обращений; · ориентируется в методиках анализа первичных данных (аудиозаписи, чаты, обращения); · использует ИИ-инструменты для автоматического выявления ошибок, эмоций или ключевых слов, корректно интерпретируя результаты. **3) правил оцифровки результатов мониторинга;** **Критерии оценки:** · знает порядок переноса результатов мониторинга из аналитических форм в цифровые системы учета (QA-платформы, BI-панели, CRM); · понимает требования к структуре, формату и единицам измерения данных; · владеет методами проверки корректности введенных данных (контроль формул, автоматические сверки); · соблюдает стандарты хранения и защиты данных, полученных в ходе мониторинга; · использует современные цифровые инструменты (ИИ-системы распознавания речи и текста, auto-tagging, sentiment analysis) для оцифровки и верификации данных; · документирует изменения и корректировки, внесенные в результаты мониторинга, с указанием причин.
Дополнительная трудовая функция 2	**Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	Анализировать данные для совершенствования процесса мониторинга обращений клиентов
Умения	**1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;** **Критерии оценки:** · ориентируется в корпоративных базах знаний, CRM и аналитических системах; · использует фильтры, поисковые запросы и теги для извлечения нужной информации; · применяет специализированные инструменты (включая ИИ-поиск и автоматическую классификацию данных) для ускорения анализа; · проверяет достоверность найденных данных и их актуальность; · сохраняет и документирует найденную информацию для последующего анализа;

	· соблюдает правила информационной безопасности при работе с внутренними базами. **2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;** **Критерии оценки:** · правильно определяет категорию ошибки (критическая, некритическая, процедурная, коммуникативная и т.п.); · соотносит выявленные ошибки с установленной классификацией в локальных нормативных актах; · учитывает влияние ошибки на удовлетворенность клиента, репутацию компании и соблюдение регуляторных требований; · применяет системный подход - группирует ошибки для выявления тенденций; · использует программные инструменты для автоматической категоризации и анализа ошибок; · аргументирует классификацию, ссылаясь на внутренние стандарты и примеры. **3) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;** **Критерии оценки:** · анализирует причины повторяющихся ошибок и определяет направления улучшения процесса мониторинга; · предлагает обоснованные варианты корректирующих действий; · оценивает возможные риски (репутационные, операционные, технологические, правовые) при реализации предложений; · применяет базовые методы анализа рисков (SWOT, FMEA, матрица рисков); · использует данные мониторинга и аналитические отчеты для обоснования решений; · учитывает влияние предложений на KPI контакт-центра и клиентский опыт. **4) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области контроля качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные методики контроля качества и оценки обслуживания; · использует чек-листы, стандарты, системы весов и оценочные формы; · корректно интерпретирует количественные и качественные показатели; · владеет методами визуализации данных (диаграммы, графики, тепловые карты) для представления результатов; · применяет инструменты автоматизации и ИИ-аналитики для обработки больших объемов данных; · обеспечивает единообразие подхода при выполнении аналитических задач. **5) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;**

	Критерии оценки: · отслеживает динамику ключевых показателей (KPI, NPS, CSAT, FCR, QA Score и др.); · выявляет влияние изменений в процессах, скриптах и стратегии обслуживания на качество мониторинга; · определяет корреляции между изменениями операционной деятельности и результатами мониторинга; · использует аналитические панели и отчетные системы (Power BI, Tableau, QA Dashboards, CRM Analytics); · делает обоснованные выводы о необходимости корректировки процессов контроля качества; · формулирует предложения по улучшению методики мониторинга в соответствии со стратегией центра.
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · знает состав KPI, применяемых для оценки операторов и команд; · понимает взаимосвязь между результатами мониторинга и индивидуальными показателями эффективности; · интерпретирует отклонения показателей и выявляет зоны для развития; · знает методы корректировки планов и приоритетов мониторинга в зависимости от целевых KPI. **2) информации о продуктах и услугах предприятия;** **Критерии оценки:** · знает линейку продуктов и услуг, их характеристики и типичные обращения клиентов; · понимает, какие особенности продукта влияют на характер взаимодействия и оценку качества; · учитывает специфику продукта при анализе ошибок и формировании рекомендаций; · использует актуальные данные о продуктах из корпоративных источников. **3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает принципы стандартов и их влияние на процессы качества; · ориентируется в требованиях к оценке и улучшению клиентского обслуживания; · применяет элементы стандартизированных подходов в анализе и отчетности; · обеспечивает соответствие предложений по совершенствованию мониторинга установленным стандартам. **4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;** **Критерии оценки:**

	· знает ключевые положения законодательства о защите прав клиентов; · понимает, какие ошибки могут привести к нарушению прав потребителей; · учитывает требования регуляторов при анализе данных мониторинга; · корректно ссылается на нормативные акты при подготовке аналитических материалов и рекомендаций. **5) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;** **Критерии оценки:** · знает принципы и нормы закона «О персональных данных и их защите»; · соблюдает требования по обезличиванию данных при анализе обращений; · обеспечивает конфиденциальность информации, содержащей персональные данные клиентов и сотрудников; · применяет безопасные методы хранения и передачи данных при работе с ИИ-аналитикой и цифровыми системами. **6) законодательства Республики Казахстан в области информатизации;** **Критерии оценки:** · знает основы законодательства «Об информатизации» и требования к использованию информационных систем; · учитывает правовые нормы при применении ИИ и автоматизированных инструментов мониторинга; · обеспечивает корректное использование цифровых платформ в рамках установленного правового поля; · учитывает риски, связанные с хранением, обработкой и передачей данных в ИКТ-среде.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 2	**Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)

Умения	**1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;** **Критерии оценки:** · определяет цель обращения клиента на основе содержания взаимодействия; · выявляет соответствие между фактическими действиями специалиста и алгоритмом решения клиентского вопроса; · анализирует полноту предоставленных данных и корректность ответов специалиста; · определяет, достиг ли специалист цели обращения клиента (решение вопроса, предоставление полной информации, направление по правильному процессу); · фиксирует результаты сравнения в установленной системе (QA-платформа, CRM, форма оценки); · обеспечивает объективность и аргументированность выводов. **2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные стандарты обслуживания (скрипты, чек-листы, шаблоны ответов, SLA и др.); · проверяет корректность выполнения процедур: идентификация клиента, фиксация обращения, оформление результата; · выявляет нарушения внутренних регламентов и требований регулирующих органов; · аргументирует несоответствия, ссылаясь на конкретные пункты нормативных документов; · документирует результаты оценки в соответствии с установленными требованиями (форма отчета, чек-лист, комментарии в QA-системе); · обеспечивает беспристрастность и единообразие оценок. **3) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;** **Критерии оценки:** · корректно определяет вид ошибки (фактологическая, коммуникативная, процедурная, этическая и др.); · использует утвержденный классификатор ошибок и шкалу критичности (критическая / значимая / незначительная); · оценивает последствия ошибок для клиента (качество обслуживания, удовлетворенность), предприятия (репутационные и финансовые риски), и соблюдения регуляторных норм; · аргументирует классификацию примерами из конкретных обращений; · фиксирует ошибки и результаты классификации в установленной системе (QA или CRM);

	обеспечивает последовательность и объективность при применении классификатора.
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · знает перечень KPI, используемых в контакт-центре (качество обслуживания, скорость обработки, FCR, CSAT, NPS и др.); · понимает взаимосвязь между результатами оценки качества и индивидуальными показателями эффективности; · умеет интерпретировать данные KPI при формировании выводов по качеству работы специалиста; · применяет информацию о KPI при подготовке аналитических отчетов и рекомендаций; · знает порядок пересмотра и утверждения целевых значений KPI. **2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;** **Критерии оценки:** · знает ключевые положения Закона РК «О защите прав потребителей» и сопутствующих нормативных актов; · понимает требования законодательства к информированию, обращению и обслуживанию клиентов; · учитывает правовые аспекты при выявлении ошибок специалистов (например, предоставление недостоверных данных, отказ в обслуживании, нарушение сроков); · знает ответственность предприятия и сотрудников за нарушение прав клиента; · применяет правовые нормы при формировании рекомендаций и отчетов по качеству обслуживания. **3) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности используемых систем (QA, CRM, мониторинг звонков, анализ текстовых обращений); · умеет пользоваться инструментами для прослушивания, анализа и документирования оценок; · понимает принципы расчета и отображения показателей качества; · применяет функции фильтрации, выборки и отчетности для анализа данных; соблюдает регламенты безопасности и конфиденциальности при работе с программным обеспечением.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)

Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 2	**Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 2)	Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах
Умения	**1) оформлять результаты классификации ошибок в виде отчетов, таблиц или других документов, в соответствии с требованиями локальных нормативных актов;** **Критерии оценки:** · оформляет результаты классификации ошибок в утвержденной форме (отчет, таблица, сводная ведомость, карточка ошибки и т.д.); · использует утвержденные форматы и шаблоны документов, принятые в контакт-центре; · обеспечивает полноту представления данных (дата, тип ошибки, описание, степень критичности, рекомендации); · проверяет корректность заполнения полей и соответствие оформления внутренним регламентам; · соблюдает сроки и порядок представления отчетных материалов; · обеспечивает точность, объективность и логичность представленных данных. **2) находить нужную информацию в локальных нормативных актах, правильно интерпретировать их положения и применять их на практике;** **Критерии оценки:** · уверенно ориентируется в локальных нормативных актах (регламенты, стандарты обслуживания, инструкции, классификаторы ошибок); · находит релевантные пункты документов, относящиеся к классификации ошибок;

	· корректно интерпретирует положения актов, без искажения их смысла; · применяет положения на практике при анализе конкретных ситуаций и выявленных ошибок; · ссылается на конкретные пункты документов при оформлении отчетов или аргументации своих решений; · соблюдает актуальность информации, используя последнюю утвержденную версию документа. **3) применять знания о принципах и правилах классификации для отнесения выявленных ошибок к соответствующим категориям, определенным в локальных нормативных актах;** **Критерии оценки:** · последовательно применяет утвержденные критерии и признаки классификации ошибок (тип, причина, критичность, влияние на клиента и бизнес-процесс); · правильно относит ошибки к соответствующим категориям в соответствии с внутренним классификатором; · аргументирует принятые решения примерами из обращения или наблюдения; · использует единые подходы и термины при классификации для обеспечения сопоставимости данных; · обеспечивает согласованность результатов классификации с коллегами и руководителем отдела качества; · своевременно обновляет знания при изменении классификатора или нормативных требований.
Знания	**1) об общих принципах классификации, таких как систематизация, группировка, категоризация, иерархия;** **Критерии оценки:** · знает основные принципы систематизации и группировки информации; · понимает логику построения классификаторов и иерархических структур; · применяет принципы классификации для обеспечения единообразия и прозрачности анализа; · осознает значение правильной классификации для анализа качества обслуживания и принятия управленческих решений; · использует принципы классификации при формировании отчетных материалов. **2) структуры документов, терминологии, используемой для описания ошибок, и конкретных критериев, по которым ошибки классифицируются;** **Критерии оценки:** · знает структуру и содержание локальных нормативных актов, касающихся классификации ошибок; · владеет терминологией, принятой в контакт-центре для описания ошибок и нарушений (например, «ошибка в коммуникации», «ошибка в обработке данных», «процедурное несоответствие»);

	· понимает конкретные критерии классификации (по типу, степени критичности, последствиям, частоте возникновения и т.д.); · применяет утвержденные термины и критерии при заполнении отчетных форм; · корректно использует внутренние кодировки и обозначения ошибок в QA-системах. **3) предметной области, к которой относятся ошибки;** **Критерии оценки:** · знает специфику деятельности контакт-центра и процессы, в рамках которых возникают ошибки (обработка звонков, чатов, заявок, заявлений и др.); · понимает влияние ошибок на клиентский опыт, операционные показатели и имидж компании; · различает ошибки по контексту (информационные, технические, коммуникативные, процедурные и т.д.); · применяет знания о процессах при анализе причин ошибок и их классификации; · ориентируется в бизнес-процессах предприятия, к которым относится данная ошибка (обслуживание, продажи, сопровождение, техническая поддержка и т.д.)
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 2	**Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 4)	Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях
Умения	**1) анализировать информацию, выявлять проблемы и находить решения;**

	Критерии оценки: · системно анализирует результаты оценок обращений специалистов (аудио, текст, отчеты QA); · выявляет различия в интерпретации критериев оценки между участниками калибровочных сессий; · определяет причины расхождений в оценках и предлагает пути их устранения; · формулирует логичные, обоснованные выводы на основе фактических данных; · предлагает рациональные и реализуемые решения для унификации подходов к оценке качества; · демонстрирует аналитическое мышление и способность видеть взаимосвязи между ошибками, показателями и стандартами обслуживания. **2) пользоваться инструментами для обработки обращений и анализа данных;** **Критерии оценки:** · уверенно использует специализированное программное обеспечение контакт-центра (CRM, QA-системы, системы записи разговоров, аналитические панели); · владеет инструментами выборки, фильтрации и анализа данных по обращениям клиентов; · корректно оформляет и сохраняет результаты анализа в установленных форматах; · использует функциональные возможности систем для сравнения оценок, визуализации расхождений и построения отчетов; · соблюдает требования к конфиденциальности и безопасности данных при работе с обращениями; · применяет программные инструменты для подготовки материалов к калибровочным сессиям. **3) участвовать в обсуждениях, высказывать свое мнение, аргументировать свою позицию;** **Критерии оценки:** · активно участвует в калибровочных сессиях и командных обсуждениях; · аргументирует свою позицию с опорой на конкретные данные, примеры и нормативные документы; · корректно выражает несогласие и конструктивно обсуждает расхождения в оценках; · уважительно относится к мнениям коллег и соблюдает профессиональную этику общения; · вносит предложения по уточнению критериев, улучшению шкал оценивания и единообразию трактовок; демонстрирует умение достигать консенсуса и согласованных решений в профессиональной группе.
Знания	**1) различных способов обработки запросов клиентов, включая этапы обработки, используемые инструменты и базы данных;** **Критерии оценки:**

	· знает основные этапы обработки клиентских обращений (приветствие, идентификация, решение, завершение); · понимает, какие инструменты и базы данных применяются на каждом этапе (CRM, базы знаний, справочные системы); · ориентируется в процессах голосового и текстового обслуживания; · знает особенности коммуникации по различным каналам (телефон, чат, e-mail, социальные сети); · учитывает специфику взаимодействия с клиентом при оценке действий специалиста; · применяет знания о процессе обслуживания при формировании предложений по совершенствованию методов оценки. **2) критериев, по которым оценивается работа специалиста;** **Критерии оценки:** · знает утвержденные на предприятии критерии оценки качества обслуживания (точность, полнота, клиенториентированность, соблюдение сценария, корректность коммуникации и др.); · понимает взаимосвязь критериев с ключевыми показателями эффективности (KPI, SLA, CSI, FCR); · применяет критерии единообразно при прослушивании и оценке обращений; · различает ошибки по типам (критические, некритические, процедурные, коммуникативные и т.д.); · знает, как критерии влияют на итоговый балл оценки специалиста; · предлагает корректировки или уточнения критериев при выявлении неоднозначностей. **3) конкретных целевых показателей, на которые ориентирована работа специалиста;** **Критерии оценки:** · знает перечень и значения ключевых показателей эффективности (например: качество обслуживания, среднее время обработки обращения, соблюдение сценария, индекс удовлетворенности клиента); · понимает влияние результатов оценки на индивидуальные и командные показатели; · соотносит критерии оценки с установленными целевыми уровнями; · использует данные о KPI для обоснования решений по корректировке подходов к оценке; · ориентируется на цели предприятия при обсуждении методов и правил оценивания; · демонстрирует понимание связи между качеством обслуживания, клиентским опытом и операционной эффективностью контакт-центра.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах

Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 1	**Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии
Умения	**1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии;** **Критерии оценки:** · корректно заполняет установленные формы отчетности (в QA-системе, CRM, Excel, Power BI, BI-инструментах и др.); · обеспечивает полноту и достоверность представленных данных, исключая дублирование и искажения; · систематизирует результаты мониторинга по видам обращений, каналам коммуникации, сотрудникам и временным периодам; · применяет утвержденные стандарты форматирования и визуализации (таблицы, графики, диаграммы, дашборды); · использует автоматизированные инструменты (включая ИИ-системы анализа речи и текста) для ускорения и повышения точности обработки данных; · соблюдает требования конфиденциальности при ведении отчетности. **2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга;** **Критерии оценки:** · формулирует выводы, основанные на достоверных данных и результатах аналитических наблюдений;

	· обобщает информацию по основным тенденциям и проблемным зонам в работе специалистов; · предлагает конкретные рекомендации по повышению качества обслуживания (например, необходимость дообучения, корректировки скриптов, оптимизации процедур); · использует результаты автоматического анализа данных (ИИ-инструментов, транскрипций, семантического анализа обращений) для обоснования выводов; · демонстрирует аналитический подход и причинно-следственную логику при интерпретации результатов; · оформляет выводы в понятной, структурированной форме, адаптированной для руководства и сотрудников. **3) создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов;** **Критерии оценки:** · формирует индивидуальные и групповые отчеты по установленным форматам; · корректно распределяет результаты по категориям сотрудников (по сменам, командам, направлениям обслуживания); · обеспечивает визуализацию динамики показателей (графики, индексы, сравнительные таблицы); · использует BI-инструменты или ИИ-платформы для автоматизации формирования отчетов; · предоставляет отчеты в сроки, определенные внутренними стандартами и регламентами; отражает в отчетах не только количественные, но и качественные показатели (индекс удовлетворенности, ошибки, уровень соответствия стандартам).
Знания	**1) стандартов организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга;** **Критерии оценки:** · знает внутренние стандарты предприятия, касающиеся отчетности по качеству обслуживания (формы, сроки, структура, ответственность); · понимает принципы унификации отчетных форм для разных уровней управления; · применяет требования стандартов при составлении отчетов и визуализации данных; · знает порядок согласования и утверждения отчетов; · ориентируется в политике организации по использованию автоматизированных систем отчетности и ИИ-аналитики. **2) требований, предъявляемые к обработке результатов мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии;** **Критерии оценки:** · знает принципы обработки и хранения данных о мониторинге (в том числе при использовании ИИ-инструментов); · соблюдает стандарты точности, объективности и воспроизводимости данных;

	· ориентируется в регламенте по исправлению ошибок и актуализации данных мониторинга; · знает процедуры верификации результатов, полученных с использованием автоматических систем анализа речи и текста; · учитывает требования по защите персональных данных сотрудников и клиентов при обработке результатов. **3) нормативной документация по оформлению отчетов по результатам мониторинга;** **Критерии оценки:** · знает нормативные документы (локальные регламенты, стандарты компании, инструкции QA) по подготовке отчетов; · владеет правилами оформления текстовых, табличных и визуальных отчетов; · использует унифицированную терминологию и обозначения, применяемые в контакт-центре; · знает форматы представления отчетов для различных уровней управления (индивидуальные, сводные, стратегические); применяет современные подходы к автоматизации и цифровизации отчетности (ИИ-интерпретация данных, автоотчеты, интерактивные панели).
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 1	**Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 2)	Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям

Умения	**1) проведения сессий для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям;** **Критерии оценки:** · готовит письменную обратную связь в соответствии с установленными форматами и стандартами компании; · предоставляет результаты мониторинга в конструктивной, нейтральной и профессиональной форме; · корректно объясняет причины выставленных оценок, опираясь на факты и записи обращений; · демонстрирует способность аргументировать выводы, избегая субъективных суждений; · формулирует предложения по улучшению качества обслуживания, адаптированные под конкретного специалиста или команду; · проводит сессии обратной связи в установленные сроки, обеспечивая участие всех заинтересованных сторон; · использует результаты автоматизированных систем контроля качества (в том числе ИИ-инструментов анализа речи и текста) при аргументации выводов; · фиксирует результаты сессии в отчетной системе (CRM, QA-платформа, внутренний портал). **2) оформления документации с использованием форм и методов деловой переписки;** **Критерии оценки:** · оформляет письменные уведомления, отчеты, рекомендации и комментарии в соответствии с требованиями корпоративного стиля и регламентов; · использует утвержденные шаблоны и формы для фиксации обратной связи (QA-формы, служебные записки, письма руководителям подразделений); · соблюдает нормы деловой переписки (грамотность, вежливость, ясность формулировок, отсутствие эмоционально окрашенных выражений); · четко структурирует информацию: описание наблюдений → выводы → рекомендации; · обеспечивает корректное документирование результатов взаимодействия с сотрудниками (дата, участники, итоги); · использует электронные системы документооборота и автоматизированные инструменты (в том числе ИИ-помощники для проверки стиля и орфографии). **3) использовать существующие в организации каналы коммуникаций;** **Критерии оценки:** · владеет корпоративными каналами связи (электронная почта, внутренние порталы, мессенджеры, QA-платформы, CRM-системы); · выбирает оптимальный канал коммуникации в зависимости от цели и получателя обратной связи (специалист, руководитель, HR, обучение);

	· соблюдает правила корпоративной коммуникации - формальность, конфиденциальность, структура сообщения; · презентует результаты мониторинга и получает обратную связь адресатам; · использует защищенные каналы для передачи информации, содержащей персональные данные; · применяет инструменты ИИ (чат-боты, корпоративные ассистенты, системы автоуведомлений) для автоматизации доставки обратной связи; отслеживает получение и подтверждение ознакомления адресатов с результатами.
Знания	**1) специализированного программного обеспечения для контроля качества используемого я в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности используемых систем контроля качества (QA-платформы, CRM, speech/text analytics, call-recording, BI-инструменты); · умеет работать с модулями анализа речи, текстовых сообщений и клиентских обращений, в том числе с элементами искусственного интеллекта (распознавание эмоций, выявление тем, автотранскрибация); · понимает порядок фиксации и хранения результатов мониторинга в системе; · знает, как формируются отчеты и карточки оценки специалиста; · применяет программное обеспечение для формирования письменной обратной связи и документирования результатов; · владеет основами информационной безопасности и конфиденциальности данных при работе в системах контроля качества. **2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · знает ключевые показатели эффективности (KPI) и качества обслуживания (CSI, FCR, AHT, C-SAT, QA Score и др.); · понимает взаимосвязь между результатами мониторинга и показателями эффективности; · корректно интерпретирует индивидуальные и групповые значения KPI при подготовке обратной связи; · использует данные показателей при формулировании рекомендаций специалистам и их руководителям; · знает целевые значения KPI, установленные внутренними стандартами компании; · учитывает влияние объективных факторов (нагрузка, тип обращений, канал коммуникации) при анализе результатов. **3) основных положений методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:**

	· знает принципы и требования национальных и международных стандартов в части клиентского обслуживания; · понимает методические подходы к организации систем контроля качества в контакт-центрах; · ориентируется в процедурах оценки и калибровки, применяемых для обеспечения объективности результатов; · учитывает требования стандартов при подготовке письменной обратной связи и отчетных материалов; · знает корпоративные регламенты, адаптированные к международным стандартам качества; · соблюдает принципы прозрачности, достоверности и воспроизводимости результатов оценки. **4) каналов коммуникаций в организации и порядок работы по ним;** **Критерии оценки:** · знает перечень и назначение каналов коммуникации, используемых в организации (электронная почта, корпоративные мессенджеры, CRM-комментарии, внутренние порталы, QA-системы); · понимает и соблюдает правила корпоративного общения и документооборота по каждому каналу; · знает порядок согласования, передачи и хранения служебной информации, включая обратную связь и отчеты по качеству; · использует соответствующий канал коммуникации в зависимости от статуса, срочности и содержания информации; · соблюдает требования конфиденциальности и защиты персональных данных при передаче обратной связи; · применяет современные цифровые и ИИ-инструменты (автоматизированные уведомления, чат-боты, внутренние ассистенты) для повышения эффективности коммуникаций.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)

Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 1	**Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 3)	Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу и каждого специалиста согласно установленным правилам с обоснованием оценки
Умения	**1) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения;** **Критерии оценки:** · знает и последовательно применяет утвержденные формулы и шкалы оценивания, закрепленные во внутренних регламентах; · корректно рассчитывает итоговую оценку по каждому обращению (голосовому, текстовому, чату, заявке и т.д.); · использует утвержденные весовые коэффициенты для критериев (например: полнота решения, корректность коммуникации, соблюдение процедуры); · обеспечивает прозрачность и воспроизводимость расчетов - результаты можно проверить и подтвердить; · аргументирует выставленную оценку, ссылаясь на конкретные фрагменты обращения и критерии оценки; · использует специализированное ПО (QA-системы, CRM, Excel, Power BI, ИИ-аналитические инструменты) для автоматизации расчетов; · соблюдает требования конфиденциальности и целостности данных при вводе и хранении информации. **2) вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста;** **Критерии оценки:** · формирует совокупную оценку специалиста на основании утвержденной выборки обращений; · правильно применяет алгоритм усреднения или агрегирования индивидуальных оценок; · учитывает исключения и корректировки (например, тестовые обращения, обращения вне зоны ответственности специалиста); · анализирует динамику показателей качества специалиста за период; · использует инструменты автоматизации расчета (BI-системы, QA-платформы, ИИ-аналитику); · документирует расчет и сохраняет подтверждающие данные (отчет, ссылка на обращения, карточку мониторинга); · проверяет корректность формул и данных перед утверждением итогового результата. **3) определять целевые группы для мониторинга обращений;** **Критерии оценки:**

	· знает критерии отбора выборки обращений для мониторинга (по типу клиента, продукту, каналу, периоду, новизне сотрудника и т.д.); · определяет приоритетные категории обращений, требующие контроля (повторные, конфликтные, VIP, с жалобами и т.п.); · использует аналитические инструменты (включая ИИ) для выявления зон риска и определения фокуса мониторинга; · формирует сбалансированную выборку, обеспечивающую репрезентативность оценки; · документирует принятые решения по выборке и обоснование критериев отбора; · согласовывает состав выборки с руководителем отдела качества или заказчиком мониторинга; · корректирует план мониторинга при изменении операционной нагрузки или приоритетов бизнеса.
Знания	**1) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий;** **Критерии оценки:** · знает требования национальных и международных стандартов в части процедур оценки и калибровки; · понимает принципы единообразия и объективности оценки качества обслуживания; · знает порядок проведения калибровочных сессий, включая периодичность, состав участников, цели и методологию; · применяет принципы калибровки при расчете и подтверждении оценок; · обеспечивает согласованность своих оценок с коллегами по отделу качества; · использует стандартизированные подходы к обоснованию выставленных баллов. **2) методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** · знает основные методы оценки качества обслуживания (чек-листы, шкалы, аналитические модели, оценка по сценариям); · владеет правилами интерпретации критериев оценки (точность информации, коммуникативная культура, соблюдение регламентов и т.д.); · знает разницу между критическими и некритическими ошибками; · применяет единые принципы и шкалы при оценке обращений; · ориентируется в методиках анализа первичных данных (аудиозаписи, чаты, обращения); · использует ИИ-инструменты для автоматического выявления ошибок, эмоций или ключевых слов, корректно интерпретируя результаты. **3) правил оцифровки результатов мониторинга;** **Критерии оценки:**

	· знает порядок переноса результатов мониторинга из аналитических форм в цифровые системы учета (QA-платформы, BI-панели, CRM); · понимает требования к структуре, формату и единицам измерения данных; · владеет методами проверки корректности введенных данных (контроль формул, автоматические сверки); · соблюдает стандарты хранения и защиты данных, полученных в ходе мониторинга; · использует современные цифровые инструменты (ИИ-системы распознавания речи и текста, auto-tagging, sentiment analysis) для оцифровки и верификации данных; · документирует изменения и корректировки, внесенные в результаты мониторинга, с указанием причин.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 2	**Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	Анализировать данные для совершенствования процесса мониторинга обращений клиентов
Умения	**1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;** **Критерии оценки:** · ориентируется в корпоративных базах знаний, CRM и аналитических системах; · использует фильтры, поисковые запросы и теги для извлечения нужной информации;

	· применяет специализированные инструменты (включая ИИ-поиск и автоматическую классификацию данных) для ускорения анализа; · проверяет достоверность найденных данных и их актуальность; · сохраняет и документирует найденную информацию для последующего анализа; · соблюдает правила информационной безопасности при работе с внутренними базами. **2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;** **Критерии оценки:** · правильно определяет категорию ошибки (критическая, некритическая, процедурная, коммуникативная и т.п.); · соотносит выявленные ошибки с установленной классификацией в локальных нормативных актах; · учитывает влияние ошибки на удовлетворенность клиента, репутацию компании и соблюдение регуляторных требований; · применяет системный подход - группирует ошибки для выявления тенденций; · использует программные инструменты для автоматической категоризации и анализа ошибок; · аргументирует классификацию, ссылаясь на внутренние стандарты и примеры. **3) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;** **Критерии оценки:** · анализирует причины повторяющихся ошибок и определяет направления улучшения процесса мониторинга; · предлагает обоснованные варианты корректирующих действий; · оценивает возможные риски (репутационные, операционные, технологические, правовые) при реализации предложений; · применяет базовые методы анализа рисков (SWOT, FMEA, матрица рисков); · использует данные мониторинга и аналитические отчеты для обоснования решений; · учитывает влияние предложений на KPI контакт-центра и клиентский опыт. **4) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области контроля качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные методики контроля качества и оценки обслуживания; · использует чек-листы, стандарты, системы весов и оценочные формы; · корректно интерпретирует количественные и качественные показатели;

	· владеет методами визуализации данных (диаграммы, графики, тепловые карты) для представления результатов; · применяет инструменты автоматизации и ИИ-аналитики для обработки больших объемов данных; · обеспечивает единообразие подхода при выполнении аналитических задач. **5) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · отслеживает динамику ключевых показателей (KPI, NPS, CSAT, FCR, QA Score и др.); · выявляет влияние изменений в процессах, скриптах и стратегии обслуживания на качество мониторинга; · определяет корреляции между изменениями операционной деятельности и результатами мониторинга; · использует аналитические панели и отчетные системы (Power BI, Tableau, QA Dashboards, CRM Analytics); · делает обоснованные выводы о необходимости корректировки процессов контроля качества; формулирует предложения по улучшению методики мониторинга в соответствии со стратегией центра.
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** · знает состав KPI, применяемых для оценки операторов и команд; · понимает взаимосвязь между результатами мониторинга и индивидуальными показателями эффективности; · интерпретирует отклонения показателей и выявляет зоны для развития; · знает методы корректировки планов и приоритетов мониторинга в зависимости от целевых KPI. **2) информации о продуктах и услугах предприятия;** **Критерии оценки:** · знает линейку продуктов и услуг, их характеристики и типичные обращения клиентов; · понимает, какие особенности продукта влияют на характер взаимодействия и оценку качества; · учитывает специфику продукта при анализе ошибок и формировании рекомендаций; · использует актуальные данные о продуктах из корпоративных источников. **3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает принципы стандартов и их влияние на процессы качества; · ориентируется в требованиях к оценке и улучшению клиентского обслуживания;

	· применяет элементы стандартизированных подходов в анализе и отчетности; · обеспечивает соответствие предложений по совершенствованию мониторинга установленным стандартам. **4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;** **Критерии оценки:** · знает ключевые положения законодательства о защите прав клиентов; · понимает, какие ошибки могут привести к нарушению прав потребителей; · учитывает требования регуляторов при анализе данных мониторинга; · корректно ссылается на нормативные акты при подготовке аналитических материалов и рекомендаций. **5) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;** **Критерии оценки:** · знает принципы и нормы закона «О персональных данных и их защите»; · соблюдает требования по обезличиванию данных при анализе обращений; · обеспечивает конфиденциальность информации, содержащей персональные данные клиентов и сотрудников; · применяет безопасные методы хранения и передачи данных при работе с ИИ-аналитикой и цифровыми системами. **6) законодательства Республики Казахстан в области информатизации;** **Критерии оценки:** · знает основы законодательства «Об информатизации» и требования к использованию информационных систем; · учитывает правовые нормы при применении ИИ и автоматизированных инструментов мониторинга; · обеспечивает корректное использование цифровых платформ в рамках установленного правового поля; учитывает риски, связанные с хранением, обработкой и передачей данных в ИКТ-среде.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности

Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 37. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 38. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **39. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 40. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 41. Использовать блокировку типа В; 42. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.

<table>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>с выбором нескольких правильных ответов

<u>Задание № 2.</u>
К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте?
Выберите ВСЕ верные варианты ответов:
43. NCE;
44. EU-CE;
45. BU-CE;
46. FCR;
47. C –CE;
48. L-CE;
49. UTZ.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление последовательности

<u>Задание № 3.</u>
Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи.
Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.
1) Установить сроки промежуточного контроля.
2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо.
3) Установить контакт.
4) Поставить задачу и цель.
5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>A. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>B. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
<tr><td>3. SL</td><td>C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10</td></tr>
<tr><td>4. AHT</td><td>D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)</td></tr>
<tr><td>5. ACW</td><td>E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	6. Advisor Satisfaction	F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой
	7. NPS	G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов
Признание отдельного навыка или группы навыков	**Трудовая функция 2.** Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов; профессиональные задачи: Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок), Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах, Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях. **Дополнительная трудовая функция 1.** Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов, профессиональные задачи: Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии, Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу и каждого специалиста согласно установленным правилам с обоснованием оценки. **Дополнительная трудовая функция 2.** Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов, профессиональная задача: Анализировать данные для совершенствования процесса мониторинга обращений клиентов.	
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).	
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 37. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 38. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации;	

	39. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта; 40. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 41. Использовать блокировку типа B; 42. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов Задание № 2. К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 43. NCE; **44. EU-CE;** **45. BU-CE;** 46. FCR; 47. C –CE; **48. L-CE;** **49.** UTZ.
Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** 1. **Практические занятия на рабочем месте (on-the-job training):** · выполнение мониторинга обращений в реальных условиях; · работа в CRM и QA-системах организации; · использование аудио- и текстовых баз для оценки качества. 2. **Деловые и калибровочные сессии:** · групповой разбор оценок, обсуждение расхождений, выработка единых критериев; · участие в имитации реальных процедур оценки качества обслуживания. 3. **Моделирование рабочих ситуаций (кейсовый анализ):** · анализ конфликтных обращений; · принятие решений по классификации ошибок и формированию предложений по улучшению. 4. **Проектные и исследовательские задания:** · разработка предложений по совершенствованию процесса мониторинга; · подготовка аналитического отчета на основе собранных данных. 5. **Контрольная практическая работа (итоговая калибровка):** · расчет оценок по реальным записям обращений; · оформление письменной обратной связи по итогам мониторинга; · презентация итогов и выводов перед экспертной комиссией. **Методы оценки практического этапа:**

	✓ наблюдение за действиями обучающегося при выполнении мониторинга; ✓ экспертная оценка оформленных отчетов и обратной связи; ✓ тестирование владения специализированным ПО и базами данных; ✓ собеседование по итогам анализа обращений; ✓ оценка проектных предложений по улучшению процессов.
Перечень практических работ	1. **Формирование выборки обращений клиентов** по заданным критериям (канал коммуникации, тематика, период, группа клиентов). 2. **Прослушивание и анализ записей обращений** специалистов по голосовым каналам - выявление ошибок, заполнение чек-листов. 3. **Вычитка и оценка переписок** по текстовым каналам коммуникации на предмет соблюдения стандартов и корректности коммуникации. 4. **Классификация выявленных ошибок** по признакам критичности и причинам возникновения. 5. **Оценка действий специалиста** при обработке обращения по установленным критериям качества. 6. **Расчет итоговой оценки качества обслуживания** для отдельного специалиста и формирование сводной таблицы. 7. **Подготовка письменной обратной связи** специалистам и их руководителям с обоснованием выставленных оценок. 8. **Составление аналитического отчета по результатам мониторинга** (по группе, периоду, типу ошибок). 9. **Проведение анализа данных** для выявления тенденций, рисков и предложений по совершенствованию процесса мониторинга. 10. **Разработка предложений по улучшению методики оценки** (например, обновление чек-листов, весовых коэффициентов, критериев). 11. **Презентация итоговых результатов мониторинга и рекомендаций** в формате деловой коммуникации (внутреннее совещание, QA-сессия).
Список умений для выполнения практических работ	✓ Находить и извлекать необходимую информацию из CRM, баз знаний, систем мониторинга и отчетных платформ. ✓ Применять настройки и фильтры в специализированном программном обеспечении для контроля качества (QA-системы, Speech/Text Analytics, Power BI). ✓ Проводить мониторинг обращений по голосовым и текстовым каналам, сравнивая фактические действия операторов с требованиями стандартов. ✓ Классифицировать ошибки специалистов по признакам критичности, группировать их по видам и причинам. ✓ Документировать результаты мониторинга в утвержденной форме, включая выявленные нарушения и рекомендации. ✓ Рассчитывать индивидуальные и совокупные оценки качества обслуживания по установленным формулам. ✓ Формулировать выводы и рекомендации по результатам анализа, обосновывать выставленные оценки. ✓ Готовить письменные отчеты и обратную связь специалистам и руководителям в соответствии с нормами делового стиля.

<table>
<tr><td></td><td>
✓ Анализировать изменения показателей эффективности и выявлять тенденции в работе контактного центра.
✓ Применять методы анализа данных и оценки рисков при выработке предложений по совершенствованию мониторинга.
✓ Использовать ИИ-инструменты и цифровые технологии (speech/text analytics, sentiment analysis, auto-tagging) для оптимизации мониторинга.
✓ Соблюдать принципы информационной безопасности и защиты персональных данных при работе с клиентскими обращениями.
✓ Презентовать результаты мониторинга и аналитические выводы в устной и письменной форме перед коллегами и руководством.
</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 4

Наименование работы: Классификация выявленных ошибок по признакам критичности и причинам возникновения.

Цель работы: оценить практические навыки определять вид, критичность и причину возникновения ошибок, допущенных специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов, на основе локальных нормативных актов и критериев оценки качества, применяемых в контактном центре.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Ознакомление с классификатором ошибок, используемым в контактном центре. Анализ критериев критичности (ошибки 1, 2, 3 уровня) и причин возникновения.</td><td>Устный опрос, мини-тест по классификатору ошибок</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Выбор и анализ исходных данных</td><td>Получение выборки 3–5 реальных обращений (записи звонков, чаты). Определение фактических ошибок в действиях специалистов.</td><td>Проверка полноты и корректности выявленных ошибок (экспертное наблюдение)</td><td>25</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Классификация ошибок по</td><td>Определение степени влияния</td><td>Самопроверка по чек-листу,</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	признакам критичности	каждой ошибки на результат обслуживания клиента, репутацию и соблюдение нормативов. Присвоение уровня критичности (высокая, средняя, низкая).	экспертная проверка правильности классификации	
4	**Определение причин возникновения ошибок**	Анализ контекста каждой ошибки: выявление причин (человеческий фактор, недостаток знаний, нарушение скрипта, технический сбой и т. д.).	Анализ таблицы классификации, экспертная оценка логичности причин	20
5	**Оформление результатов**	Заполнение таблицы «Классификация ошибок» (в электронном шаблоне QA-отчета). Указание категории, критичности, причины и предложений по предотвращению.	Проверка корректности заполнения таблицы, оформление отчета по стандарту	20
6	**Заключительный**	Презентация результатов классификации. Обсуждение расхождений и выработка единых подходов в мини-калибровочной сессии.	Устная защита, групповое обсуждение, оценка аргументации	20

	Общее время выполнения практической работы: 2 часа 10 минут
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения** 1. **Индивидуальная работа** · Прослушивание звонков, анализ текстовых обращений и оценка действий специалиста. · Использование чек-листов, классификаторов ошибок и QA-платформы. 2. **Практическая групповая работа** · Совместный анализ сложных обращений, обсуждение критериев оценки и классификации ошибок. · Мини-калибровочные сессии по выработке единых стандартов оценивания. 3. **Симуляционные ситуации (ролевые игры)** · Моделирование обращений клиентов с нестандартными проблемами. · Проверка навыков идентификации цели обращения, корректного использования алгоритмов и скриптов. 4. **Работа с программным обеспечением** · Использование QA-систем и CRM для фиксации ошибок, документирования результатов оценки и формирования отчетов. **Методы проведения:** ✓ **анализ (анализ кейсов, звонков, чатов);** ✓ **классификация ошибок;** ✓ **документирование и отчетность;** ✓ **контроль и самоконтроль;** ✓ **использование KPI**

<table>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>11. Анализ обращений клиента
12. Сравнение действий специалиста с алгоритмом
13. Выявление несоответствий нормативным требованиям
14. Классификация ошибок по критичности
15. Документирование результатов оценки
16. Анализ KPI и формирование рекомендаций
17. Работа с программным обеспечением QA/CRM
18. Ролевые симуляции обращения</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ Определение цели обращения клиента
✓ Сравнение действий специалиста с алгоритмом
✓ Оценка соответствия требованиям нормативных актов
✓ Классификация ошибок
✓ Документирование результатов
✓ Интерпретация KPI
✓ Применение правовых норм
✓ Работа с программным обеспечением
✓ Обеспечение объективности оценки</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Анализ обращений клиента.

Цель работы: оценить навыи определения цели обращения клиента, оценки полноты предоставленной информации и выявления несоответствий действиям специалиста требованиям стандартов и нормативных актов.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Ознакомление с материалами обращения клиента (звонок, чат, электронное обращение), изучение цели анализа.</td><td>Проверка наличия изученных материалов, устный опрос по цели работы.</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Определение цели обращения</td><td>Выявление основной цели и ожидаемого результата обращения клиента на основе текста или записи взаимодействия.</td><td>Заполненная форма определения цели обращения; проверка логики вывода.</td><td>15</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Сравнение фактических действий</td><td>Анализ действий специалиста на</td><td>Чек-лист соответствия действий</td><td>20</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

		специалиста с требуемыми	соответствие алгоритму решения клиентского вопроса; проверка полноты предоставленных данных и корректности ответов.	алгоритму, комментарии по выявленным несоответствиям.	
	4	Идентификация ошибок и несоответствий	Выявление нарушений стандартов, скриптов, SLA и нормативных актов; определение типа и уровня критичности ошибок.	Таблица классификации ошибок (вид, критичность, последствия для клиента и предприятия).	20
	5	Документирование результатов	Заполнение QA-платформы или CRM системы, фиксация всех выявленных несоответствий и результатов анализа.	Проверка полноты и корректности внесенной информации; оценка по шаблону отчета.	15
	6	Обсуждение и выводы	Обсуждение результатов анализа с руководителем или коллегами, формулирование рекомендаций по улучшению качества обслуживания.	Устное обсуждение, оформление кратких выводов и рекомендаций в отчете.	10

Общее время выполнения практической работы: 1 час 30 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);

	• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** 1. **Практическое занятие / тренинг в группе** · Учащиеся анализируют реальные или смоделированные обращения клиентов. · Работа проводится под руководством преподавателя или наставника. 2. **Индивидуальная работа на компьютере** · Используются CRM-система и QA-платформа для фиксации ошибок и оформления отчетов. · Практикуется поиск информации в локальных нормативных актах и применение правил классификации. 3. **Кейс-анализ** · Рассматриваются конкретные ошибки и ситуации, разбираются причины их возникновения и последствия. · Формируются рекомендации по исправлению и предотвращению повторений. 4. **Контрольная работа / тестирование** · Проверка правильности классификации ошибок, полноты заполнения отчетных форм, корректного использования терминологии. **Методы проведения:** ✓ **Практическое применение нормативных актов и внутренних регламентов.** ✓ **Сравнительный анализ.** ✓ **Классификация и систематизация ошибок.** ✓ **Документирование.** ✓ **Обсуждение и обратная связь.**
Перечень практических работ	1. **Анализ и классификация ошибок на основе обращений клиентов** · Работа с реальными или смоделированными случаями. · Выявление ошибок, их типов и причин. 2. **Оформление результатов классификации ошибок** · Заполнение отчетов, таблиц, сводных ведомостей и карточек ошибок. · Применение утвержденных шаблонов и форм. 3. **Поиск и интерпретация информации в локальных нормативных актах**

<table>
<tr><td></td><td>· Определение релевантных пунктов для классификации ошибок.
· Аргументация выводов на основе нормативных документов.
4. Сравнение результатов классификации с коллегами / наставником
· Обсуждение корректности примененных критериев.
· Обеспечение согласованности и объективности оценок.
5. Анализ последствий ошибок для клиентов и бизнеса
· Оценка критичности ошибок.
· Формирование рекомендаций по устранению и профилактике.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ Оформление документации и отчетов
✓ Навыки поиска и анализа нормативных документов
✓ Применение принципов классификации
✓ Аналитические способности
✓ Работа с программным обеспечением
✓ Коммуникация и согласование результатов</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: Поиск и интерпретация информации в локальных нормативных актах (определение релевантных пунктов для классификации ошибок, аргументация выводов на основе нормативных)

Цель работы: оценить умения находить релевантные положения локальных нормативных актов для классификации ошибок и корректно интерпретировать их при оформлении отчетов и аргументации выводов.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Вводный инструктаж</td><td>Ознакомление с целями работы, нормативными актами и внутренними классификаторами ошибок.
Демонстрация примеров использования документов для классификации.</td><td>Устные вопросы, проверка понимания структуры нормативных актов</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Поиск релевантной информации</td><td>Работа с локальными нормативными актами (регламенты, стандарты обслуживания, инструкции).
Определение пунктов, относящихся к</td><td>Проверка найденных пунктов документов на соответствие задаче, устная проверка знаний</td><td>20</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

			классификации ошибок.		
	3	Интерпретация нормативных положений	Анализ найденных пунктов, формулирование корректных выводов для применения в классификации ошибок. Аргументация выводов с ссылкой на конкретные статьи/пункты.	Сверка интерпретаций с эталонными решениями, оценка аргументированности ссылок	20
	4	Применение информации на практике	Использование найденных и интерпретированных положений для классификации конкретных ошибок в смоделированных случаях. Заполнение отчетов или карточек ошибок.	Проверка корректности заполнения отчетных форм, соответствие классификации нормативным требованиям	25
	5	Обсуждение и корректировка	Совместный разбор результатов с преподавателем/коллегами, выявление ошибок в интерпретации, корректировка выводов.	Оценка участия в обсуждении, внесение исправлений в отчеты	15
	6	Итоговое закрепление	Самостоятельное выполнение мини-кейса по поиску и интерпретации информации, фиксация результатов в отчете.	Проверка полноты и правильности отчета, соответствие внутренним регламентам	20
	Общее время выполнения практической работы: 1 час 50 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);				

	• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** · практические занятия в учебной аудитории и/или в симуляционной QA-среде контакт-центра; · групповая работа и участие в ролевых калибровочных сессиях; · анализ реальных и учебных примеров оценок обращений; · обсуждение результатов и совместная выработка единых стандартов оценки; · мини-дебрифинг (обратная связь и самооценка). **Методы обучения и оценки:** · анализ кейсов (реальных обращений клиентов); · групповое калибрование (сравнение оценок разных участников); · работа с QA-инструментами (CRM, аудиозаписи, QA-система); · дискуссия и экспертная оценка аргументации; · оценка через наблюдение (поведение в сессии, умение аргументировать, корректность выводов); · итоговая мини-аттестация - выполнение самостоятельного анализа обращения и участие в калибровочной сессии.
Перечень практических работ	1. Анализ различий в интерпретации критериев оценки по результатам калибровочной сессии. 2. Сравнение оценок специалистов QA и выявление причин расхождений. 3. Использование QA-системы и CRM для анализа обращений клиентов. 4. Проведение калибровочной сессии и анализ расхождений в оценке обращений специалистов. 5. Подготовка предложений по корректировке критериев оценки или шкалы баллов.
Список умений для выполнения практических работ	✓ анализировать информацию и выявлять причины различий в оценках обращений; ✓ пользоваться QA-инструментами для выборки и анализа данных; ✓ формулировать аргументированные выводы и рекомендации; ✓ участвовать в обсуждениях, корректно высказывать позицию и аргументировать ее; ✓ предлагать пути совершенствования методов оценки качества обслуживания;

<table>
<tr><td></td><td>✓ применять знания о критериях и показателях эффективности при обсуждении результатов.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 4

Наименование работы: Проведение калибровочной сессии и анализ расхождений в оценке обращений специалистов.

Цель работы: оценить практические навыки анализа результатов оценок обращений, выявления причин расхождений, аргументации своей позиции и выработки единых подходов к оценке качества обслуживания.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Вводный инструктаж</td><td>Ознакомление с целями практической работы, задачами калибровочных сессий, критериями оценки и форматами обсуждения. Разбор примеров типичных расхождений в оценках.</td><td>Устный опрос, проверка понимания критериев и структуры сессии</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Подготовка данных</td><td>Выбор обращений для анализа (аудио, чат, e-mail). Сбор и систематизация данных из QA-системы.</td><td>Проверка правильности выборки, полноты информации</td><td>15</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Индивидуальная оценка обращений</td><td>Самостоятельное прослушивание/чтение обращений и выставление оценки по утвержденным критериям. Фиксация результатов в форме QA-оценки.</td><td>Сравнение индивидуальных оценок с эталонными</td><td>20</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Групповое калибрование</td><td>Сравнение оценок между участниками. Выявление расхождений, аргументация своих решений, обсуждение интерпретаций критериев.</td><td>Оценка участия в обсуждении, корректности аргументации, профессиональной этики</td><td>25</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>5</td><td>Формулирование предложений</td><td>Совместная выработка предложений по уточнению критериев, формулировок или шкал. Оформление кратких рекомендаций.</td><td>Проверка обоснованности и реализуемости предложений</td><td>15</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Итоговое обсуждение и обратная связь</td><td>Подведение итогов, обсуждение выявленных сложностей, предоставление индивидуальной обратной связи.</td><td>Самоанализ, оценка участия и результатов практической работы</td><td>15</td></tr>
</table>
Общее время выполнения практической работы: 1 час 40 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
• персональный компьютер или ноутбук;
• наушники с микрофоном;
• программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
• документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
• соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
• соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
· практическое занятие в компьютерном классе / рабочей среде QA или CRM;
· индивидуальная работа с реальными и учебными данными мониторинга;
· групповое обсуждение структуры отчета и визуализации данных;
· презентация готового отчета и защита выводов перед преподавателем / руководителем практики.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>Методы проведения:
· анализ результатов мониторинга (аудио, чаты, отчеты QA);
· обработка данных с применением BI- и ИИ-инструментов (например, Power BI, Excel, ChatGPT, Speech Analytics);
· разработка и оформление отчетов в соответствии с внутренними шаблонами;
· защита аналитических выводов (мини-презентация или письменная аргументация);
· экспертная и самооценка качества подготовленного отчета.</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>1. Формирование отчета по результатам мониторинга качества обслуживания (на основе предоставленных данных).
2. Подготовка аналитического блока с выводами и рекомендациями.
3. Разработка индивидуальных отчетов по каждому специалисту.
4. Визуализация данных с использованием BI-инструментов.
5. Подготовка аналитического отчета по результатам мониторинга качества обслуживания клиентов.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ вести документацию и подготавливать отчетность в соответствии с внутренними стандартами предприятия;
✓ систематизировать данные мониторинга по каналам, категориям и сотрудникам;
✓ формулировать аналитические выводы и рекомендации на основе данных мониторинга;
✓ создавать индивидуальные и групповые отчеты с визуализацией показателей;
✓ использовать BI- и ИИ-инструменты для анализа и автоматизации отчетности;
✓ соблюдать требования конфиденциальности и корпоративных стандартов при оформлении документов.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 5

Наименование работы: Подготовка аналитического отчета по результатам мониторинга качества обслуживания клиентов.

Цель работы: оценить практические навыки систематизации, анализа и визуализации данных мониторинга, составления отчетов в соответствии с внутренними стандартами предприятия и формулирования аналитических выводов и рекомендаций.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Вводный инструктаж</td><td>Ознакомление с целями практической работы, шаблонами отчетов, критериями качества и</td><td>Устный опрос, проверка понимания структуры отчета</td><td>10</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	форматами визуализации данных.			
2	Сбор и систематизация данных	Загрузка данных из QA/CRM систем, группировка обращений по каналам, видам и специалистам. Проверка полноты и корректности информации.	Проверка правильности отбора данных и систематизации	15
3	Формирование отчета	Подготовка отчета по установленному шаблону (Excel, Power BI, QA-форма). Внесение количественных и качественных показателей.	Проверка структуры и оформления отчета в соответствии со стандартами предприятия	25
4	Анализ и формулирование выводов	Обобщение выявленных тенденций, ошибок, успешных практик. Формулирование аналитических выводов и рекомендаций.	Оценка логичности и обоснованности выводов	20
5	Визуализация данных	Построение графиков, диаграмм, индексов, таблиц динамики. Использование BI или ИИ-инструментов.	Проверка корректности визуализации, полноты данных, читаемости	15
6	Презентация и защита отчета	Представление отчета в устной или письменной форме. Аргументация выводов, ответы на вопросы.	Экспертная оценка презентации, убедительности аргументов и соблюдения стандартов	15

Общее время выполнения практической работы: 1 час 40 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** · практическое занятие в компьютерном классе / рабочей среде QA или CRM; · самостоятельная работа по составлению письменной обратной связи; · групповая отработка сценариев предоставления обратной связи; · ролевая игра: «Аналитик QA – Специалист – Руководитель»; · защита письменной обратной связи перед преподавателем или наставником. **Методы проведения:** · анализ примеров отчетов и обратной связи (качественная/некорректная); · работа в QA-платформе, CRM или имитационной среде; · моделирование ситуаций обратной связи (конструктивная, корректирующая, поддерживающая); · использование шаблонов и инструментов деловой переписки; · применение ИИ-ассистентов (ChatGPT, Grammarly, корпоративные боты) для проверки формулировок и стиля; · экспертная оценка качества письменных материалов.
Перечень практических работ	1. Подготовка письменной обратной связи специалисту по результатам мониторинга. 2. Подготовка сопроводительной записки для руководителя группы. 3. Оформление документации с использованием корпоративных шаблонов. 4. Выбор и использование соответствующих каналов коммуникации. 5. Фиксация результатов обратной связи в QA-системе / CRM.

<table>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ готовить письменную обратную связь по установленным форматам и корпоративным стандартам;
✓ корректно аргументировать оценки на основе данных мониторинга;
✓ формулировать рекомендации, направленные на улучшение качества работы специалиста;
✓ оформлять документацию по нормам деловой переписки;
✓ выбирать и использовать корпоративные каналы коммуникации для передачи обратной связи;
✓ фиксировать результаты обратной связи в QA- или CRM-системах;
✓ обеспечивать конфиденциальность и корректность информации.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Подготовка письменной обратной связи специалисту по результатам мониторинга.

Цель работы: оценить практические навыки составления письменной обратной связи в соответствии с внутренними стандартами компании, применения норм делового общения и использования корпоративных каналов коммуникации.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Вводный инструктаж</td><td>Ознакомление с регламентом предоставления обратной связи, формами и стандартами компании. Разбор примеров корректной и некорректной письменной обратной связи.</td><td>Тест/устный опрос по регламентам и структуре документа</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Анализ результатов мониторинга</td><td>Изучение карточек оценок, аудио/текстов обращений, комментариев QA. Определение ключевых моментов для</td><td>Проверка полноты и корректности анализа (контрольный лист)</td><td>20</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

			включения в обратную связь.		
	3	Подготовка письменной обратной связи специалисту	Формулировка обратной связи в конструктивной, нейтральной форме; структурирование по схеме: наблюдение → вывод → рекомендация. Использование корпоративного шаблона.	Проверка структуры и стиля текста, оценка аргументированности и корректности	25
	4	Подготовка сопроводительной записки руководителю	Составление документа с итогами мониторинга и предложениями по корректирующим действиям, обучению, поощрению.	Проверка полноты, логики и соответствия деловому стилю	15
	5	Выбор канала коммуникации и фиксация результатов	Определение оптимального способа передачи обратной связи (QA, e-mail, CRM). Фиксация факта ознакомления.	Проверка правильности выбора канала и оформления записи в системе	10
	6	Обсуждение и защита работы	Презентация письменной обратной связи в ролевом формате «QA-аналитик – специалист – руководитель». Ответы на вопросы, корректировка формулировок.	Экспертная оценка и самооценка по чек-листу	20
	Общее время выполнения практической работы: 1час 40 минут				
Требования по использованию	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук;				

оборудования, по технике безопасности	• наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу и каждого специалиста согласно установленным правилам с обоснованием оценки
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические занятия с использованием QA-платформ и BI-инструментов (Excel, Power BI, CRM, Speech Analytics); • самостоятельные расчеты с обоснованием оценки по реальным или учебным кейсам; • мини-групповая работа по сверке оценок и анализу расхождений; • калибровочная сессия (имитационная) для проверки единообразия подходов; • защита обоснованных оценок перед преподавателем/экспертом. **Методы проведения:** • кейс-анализ реальных клиентских обращений; • использование чек-листов и шкал оценивания; • практическая работа с цифровыми системами мониторинга (QA, CRM, Speech/Text Analytics); • выполнение автоматизированных расчетов с применением ИИ-помощников; • анализ ошибок и калибровка результатов в команде; • экспертная и самооценка точности расчетов и аргументации.
Перечень практических работ	1. Расчет индивидуальной оценки обращения специалиста по утвержденным критериям. 2. Расчет оценки обращения специалиста и совокупного показателя качества его работы. 3. Определение и документирование целевой группы для мониторинга обращений. 4. Сверка оценок с коллегами в ходе калибровочной сессии. 5. Оцифровка и документирование результатов мониторинга в QA-системе.
Список умений для выполнения	✓ применять утвержденные правила расчета оценки по каждому обращению; ✓ вычислять итоговые и агрегированные оценки по сотрудникам;

<table>
<tr><td>практических работ</td><td>✓ аргументировать выставленные баллы с указанием критериев и доказательств;
✓ определять целевые группы обращений для мониторинга;
✓ использовать ИИ-инструменты и BI-платформы для расчетов и визуализации данных;
✓ документировать результаты и сохранять доказательную базу в QA/CRM-системе;
✓ проверять корректность расчетов, соблюдая принципы объективности и прозрачности.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: Расчет оценки обращения специалиста и совокупного показателя качества его работы.

Цель работы: оценить практические навыки расчета оценки по результатам мониторинга обращений, применение автоматизированных инструментов для анализа и документирования результатов, а также развитие навыков аргументации выставленных баллов.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Вводный инструктаж</td><td>Ознакомление с регламентом расчета оценок, критериями и шкалами оценивания. Обзор формул, весовых коэффициентов и примеров расчетов.</td><td>Тест/мини-викторина по внутренним правилам расчета</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Расчет индивидуальной оценки обращения</td><td>Прослушивание/просмотр обращения. Заполнение чек-листа. Расчет итогового балла с учетом весов критериев (например, точность, полнота, клиенториентированность).</td><td>Проверка правильности расчета и соответствия формуле</td><td>25</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Обоснование выставленной оценки</td><td>Подготовка краткого комментария с аргументацией оценки: указание на критерии, фрагменты обращения, ошибки и достижения.</td><td>Анализ обоснования экспертом (по чек-листу аргументированности)</td><td>15</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Расчет совокупной</td><td>Агрегация данных по выборке обращений</td><td>Проверка точности формул</td><td>20</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

		оценки специалиста	(усреднение, исключения, корректировки). Формирование итоговой оценки за период.	и корректности усреднения данных	
	5	Документирование и визуализация	Ввод данных в QA-систему или BI-инструмент, построение графика динамики показателей качества, фиксация расчета в отчете.	Проверка корректности заполнения полей, форматирования, сохранения отчета	15
	6	Калибровочная сверка	Сравнение своих оценок с коллегами. Анализ расхождений, обсуждение причин. Формулирование общих подходов.	Экспертная оценка единообразия оценок и участия в обсуждении	15
	Общее время выполнения практической работы: 1 час 40 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю				
Признание отдельного навыка или группы навыков	Анализировать данные для совершенствования процесса мониторинга обращений клиентов				
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические аналитические занятия с использованием корпоративных систем (CRM, QA, Power BI, Speech Analytics); • кейс-анализ реальных обращений и выявленных ошибок; • работа с базами знаний и BI-дашбордами;				

<table>
<tr><td></td><td>

выполнение аналитических заданий индивидуально и в мини-группах;
презентация выводов и предложений по улучшению мониторинга.

Методы проведения:

анализ данных (отчетов, обращений, ошибок);
работа с ИИ-инструментами для классификации и автоматического поиска тенденций;
SWOT- и риск-анализ предложенных улучшений;
визуализация данных с помощью Power BI, Excel, Tableau;
обсуждение и защита аналитических решений (мини-презентации);
рефлексия и самооценка корректности выводов.

</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>

Поиск и сбор данных по обращениям клиентов из CRM и QA-систем.
Классификация выявленных ошибок по степени критичности.
Анализ ошибок специалистов и разработка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов.
Разработка предложений по совершенствованию мониторинга с оценкой рисков.
Анализ влияния изменений стратегии контакт-центра на показатели качества.
Подготовка аналитического отчета с визуализацией и рекомендациями.

</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>

✓ находить и систематизировать данные из различных источников (CRM, базы знаний, BI-панели);
✓ классифицировать ошибки по критериям и критичности;
✓ выявлять закономерности, тенденции и взаимосвязи между показателями качества;
✓ формулировать гипотезы и предложения по совершенствованию процессов;
✓ оценивать риски и последствия внедрения решений;
✓ визуализировать аналитические результаты;
✓ учитывать требования законодательства и внутренних стандартов при работе с данными.

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: Анализ ошибок специалистов и разработка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов.

Цель работы: оценить практические навыки анализа результатов мониторинга, классифицирования ошибок по степени критичности, умения выявлять закономерности и формулировать предложения по улучшению процессов контроля качества, соблюдая корпоративные стандарты и законодательные требования.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	1	Вводный инструктаж	Ознакомление с критериями оценки ошибок, классификацией критичности, регламентами и примерами из базы обращений.	Тест на знание классификации и критериев критичности	10
	2	Поиск и сбор данных	Извлечение данных об обращениях и ошибках из CRM/QA-систем с применением фильтров и тегов. Проверка актуальности и полноты данных.	Проверка корректности фильтрации и полноты выборки	15
	3	Классификация ошибок	Группировка выявленных ошибок по категориям (критическая, процедурная, коммуникативная, техническая). Анализ частоты и влияния на качество обслуживания.	Проверка правильности классификации и аргументации	20
	4	Анализ тенденций и причин	Определение повторяющихся ошибок, выявление первопричин (по методу «5 Почему», Fishbone).	Оценка глубины анализа и выявления причин	20
	5	Формирование предложений	Разработка корректирующих действий и предложений по улучшению мониторинга. Применение SWOT- или риск-анализа для оценки последствий.	Проверка обоснованности предложений и полноты оценки рисков	20

	6	Подготовка отчета и визуализация	Формирование аналитического отчета (таблицы, графики, диаграммы). Презентация выводов и предложений.	Экспертная оценка визуализации и аргументированности отчета	15
	Общее время выполнения практической работы: 1час 40 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю				
Глава 4. «Оценка личностных компетенций»					
Признание профессиональной квалификации	Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг				
Описание форм и методов оценки личностных компетенций	**ысокий уровень стрессоустойчивости** **Формы оценки:** • наблюдение при выполнении практических заданий; • ситуационное интервью; • экспертная оценка поведения в стрессовых ситуациях. **Методы оценки:** • ролевая ситуация «Обработка обращения клиента с жалобой»; • кейс-анализ «Работа в условиях дефицита времени»; • психометрический тест на стрессоустойчивость; • оценка эмоциональной саморегуляции при защите отчета. **пособность оперативно реагировать на возникающие проблемы** **Формы оценки:** • индивидуальное практическое задание; • деловая игра; • экспертная оценка решения ситуационных задач. **Методы оценки:**				

	• кейс-анализ «Непредвиденная ошибка в отчете»; • моделирование ситуации сбоя в QA-системе; • тест ситуационного суждения (Situational Judgment Test); • анализ скорости и точности принятия решений при выполнении задания. **нимание к деталям** **Формы оценки:** • индивидуальное задание на анализ данных; • проверка оформленного отчета; • экспертная оценка качества работы. **Методы оценки:** • задание на поиск несоответствий в QA-форме или отчете; • тест на концентрацию внимания (Bourdon test, d2 Test); • анализ точности расчетов и корректности ссылок в отчете; • кейс-анализ «Влияние мелких ошибок на качество мониторинга». **мение работать в команде** **Формы оценки:** • групповая практическая работа; • деловая игра; • самооценка и экспертная оценка (360°). **Методы оценки:** • командный кейс «Совместная калибровка оценок QA»; • ролевая игра «Обсуждение расхождений в оценках»; • опросник командного взаимодействия (Belbin Team Roles); • наблюдение за коммуникацией и распределением ролей в группе. **оммуникабельность** **Формы оценки:** • ситуационное интервью; • наблюдение при групповом взаимодействии; • экспертная оценка. **Методы оценки:** • деловая игра «Предоставление обратной связи специалисту»; • анализ письменной обратной связи кандидата (QA-комментарий, письмо руководителю); • оценка навыков аргументации в ходе защиты отчета; • тест на коммуникативные способности (Leary, Boyko). **астойчивость и целеустремленность** **Формы оценки:** • индивидуальный проект или кейс; • поведенческое интервью; • экспертная оценка динамики выполнения задания. **Методы оценки:** • кейс «Достижение целевых KPI при ограниченных ресурсах»; • интервью по модели STAR («Приведите пример, когда вы добились результата, несмотря на трудности»); • наблюдение за завершенностью и качеством выполнения практического задания; • самоотчет по достижению целей в процессе обучения/оценки.

<table>
<tr><td>Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии</td><td>• высокий уровень стрессоустойчивости;
• способность оперативно реагировать на возникающие проблемы;
• внимание к деталям;
• умение работать в команде;
• коммуникабельность;
• настойчивость и целеустремленность.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 5. «Критерии оценки»</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 6 ключевых личностных компетенций:
• аналитические способности,
• управление рисками,
• коммуникативные навыки и лидерские качества,
• организационные способности,
• клиентоцентричность,
• устойчивость к стрессам</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr><tr><td>5 из 6</td><td>отлично (допуск к признанию квалификации)</td></tr><tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:
19. Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
20. Практический этап - не менее 70% от общего балла
21. Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены

Результат признания квалификации:<table><tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr><tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr><tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«ЭКОНОМИСТ-АНАЛИТИК»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;
- Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 сентября 2023 года № 33483 «Об утверждении Типовых требований по организации работы контакт-центров административных органов»;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Экономист-аналитик»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг; 2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам; 2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий; 2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера; **жалоба** - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием);

	информационно-справочная база знаний (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере; **канал связи –** средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы;

	SWOT-анализ - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов; **GAP-анализ** - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием; **Гантт** (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Специалиста по анализу и контролю качества предоставляемых услуг проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	2631-0-001
Название профессии	Экономист-аналитик
Вид трудовой деятельности	Осуществление анализа и оптимизации распределения ресурсов с целью повышения эффективности обработки клиентских обращений, качества обслуживания и уровня удовлетворенности клиентов.
Уровень НРК/ОРК	6 уровень ОРК
Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 1)	Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
Умения	**1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами;** **Критерии оценки:** · анализирует массивы данных с использованием инструментов визуализации и аналитических модулей на основе ИИ; · применяет методы анализа временных рядов, корреляционного и сравнительного анализа, включая автоматическое выявление трендов с помощью ИИ-систем;

	· формирует отчеты и графические представления данных с использованием интеллектуальных панелей (BI-систем, аналитических ассистентов); · обосновывает выявленные взаимосвязи между показателями и факторами на основе результатов, полученных с помощью ИИ-анализа. **2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных;** **Критерии оценки:** · формулирует аналитические гипотезы, основываясь на результатах автоматического анализа данных; · использует ИИ-инструменты (например, модели машинного обучения) для проверки гипотез и поиска скрытых закономерностей; · интерпретирует результаты проверки с учетом вероятностного характера ИИ-моделей; · делает обоснованные выводы и предлагает корректирующие меры для управленческих решений. **3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные методы прогнозирования (включая модели машинного обучения и алгоритмы прогнозирования на основе ИИ); · использует программные решения, поддерживающие интеллектуальное планирование нагрузки и расписаний; · сопоставляет прогнозные и фактические данные с помощью аналитических инструментов ИИ для выявления аномалий; · формулирует предложения по оптимизации использования ресурсов на основании интеллектуального анализа данных. **4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных);** **Критерии оценки:** · извлекает и агрегирует данные с использованием автоматизированных средств и ИИ-модулей интеграции (коннекторов, ETL-систем); · проверяет полноту, достоверность и актуальность данных с помощью алгоритмов интеллектуальной валидации; · использует ИИ-средства для классификации и структурирования данных; · соблюдает требования по защите и конфиденциальности информации при использовании ИИ-инструментов. **5) импортировать данные в статистический пакет;** **Критерии оценки:** · выполняет импорт данных в аналитические пакеты, включая системы с функциями ИИ-обработки данных; · проверяет корректность загруженных данных с применением автоматических проверок;

	· подготавливает данные к анализу, используя интеллектуальные функции очистки и нормализации; · оптимизирует процессы загрузки данных с помощью скриптов и ИИ-модулей.
Знания	**1) методов выборки данных для получения репрезентативной информации;** **Критерии оценки:** · объясняет принципы формирования выборки, включая использование ИИ-алгоритмов для стратификации и кластеризации данных; · выбирает подходящий метод выборки в зависимости от задач анализа; · оценивает репрезентативность выборки с использованием статистических и интеллектуальных инструментов; · применяет ИИ-подходы для минимизации ошибок выборки. **2) основных показателей эффективности колл-центра;** **Критерии оценки:** · определяет и интерпретирует ключевые KPI (AHT, FCR, SLA, ASA, уровень обслуживания, уровень удержания клиентов); · использует ИИ-инструменты для автоматического расчета и мониторинга показателей; · анализирует взаимосвязи между KPI с помощью моделей машинного обучения; · применяет результаты ИИ-анализа для прогнозирования производительности и планирования ресурсов. **3) трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки;** **Критерии оценки:** · определяет сезонные и циклические колебания с использованием ИИ-моделей анализа временных рядов; · прогнозирует изменения нагрузки на контакт-центр на основе обучаемых моделей ИИ; · оценивает точность прогнозов и корректирует модели с учетом новых данных; · разрабатывает рекомендации по адаптации графиков и ресурсов с применением ИИ-подсказок.
Профессиональная задача (навык 2)	Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
Умения	**1) создавать сводные таблицы для группировки и анализа данных;** **Критерии оценки:** · формирует сводные таблицы на основе исходных массивов данных (CRM, телефония, базы обращений); · применяет фильтры, группировку и агрегирование данных по заданным параметрам; · использует формулы, вычисляемые поля и функции для анализа показателей;

	· использует встроенные интеллектуальные инструменты (ИИ-подсказки, автоматическое определение зависимостей) для оптимизации анализа. **2) визуализировать данные с помощью графиков и диаграмм;** **Критерии оценки:** · подбирает оптимальные виды визуализации в зависимости от цели анализа (гистограммы, линейные графики, диаграммы распределения и т.д.); · использует встроенные инструменты визуализации данных в офисных и BI-приложениях (Excel, Power BI, Google Data Studio и др.); · настраивает форматирование и оформление визуальных элементов для наглядного представления информации; · применяет ИИ-инструменты для автоматической генерации диаграмм и выявления аномалий на графиках. **3) использовать основные программные приложения и информационно- коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;** **Критерии оценки:** · уверенно работает с офисными приложениями (табличные редакторы, текстовые процессоры, презентационные программы); · использует корпоративные онлайн-сервисы и облачные решения для обмена данными и совместной работы; · применяет поисковые системы и специализированные ресурсы для поиска аналитической информации; · использует защищенные цифровые платформы и сервисы на основе ИИ для оптимизации выполнения рабочих задач. **4) сортировать и проводить категоризация данных по различным критериям;** **Критерии оценки:** · выполняет сортировку данных по ключевым параметрам (дате, типу обращения, источнику, длительности и др.); · применяет методы категоризации и кодирования информации для удобства анализа; · использует функции фильтрации и группировки в аналитических инструментах; · применяет ИИ-инструменты для автоматической классификации и выявления закономерностей в данных. **5) регулярно обновлять данные для обеспечения их актуальности в реальном времени;** **Критерии оценки:** · выполняет обновление данных вручную и с помощью автоматизированных инструментов (скриптов, API, подключений к БД); · контролирует корректность и своевременность обновления показателей в аналитических системах; · использует ИИ-модули для мониторинга и синхронизации данных из разных источников;

	· обеспечивает непрерывность и достоверность информации для управленческих решений.
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · знает перечень ключевых KPI (SLA, AHT, ASA, FCR, уровень обслуживания, удовлетворенность клиентов и др.); · понимает целевые значения показателей, установленные в организации; · объясняет взаимосвязи между KPI и общими результатами деятельности центра; · использует цифровые панели и ИИ-системы для мониторинга и анализа KPI. **2) понимания статистических методов и инструментов для обработки данных и расчета показателей;** **Критерии оценки:** · объясняет принципы статистических измерений (средние, дисперсия, стандартное отклонение и др.); · применяет статистические методы для анализа и расчета показателей эффективности; · использует программные инструменты для расчетов (Excel, Python, Power BI и др.); · применяет ИИ-инструменты для анализа больших объемов данных и поиска закономерностей. **3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности;** **Критерии оценки:** · описывает действующую систему мотивации в контакт-центре (материальные и нематериальные стимулы); · объясняет влияние KPI и результатов анализа данных на систему вознаграждения; · применяет данные анализа производительности для корректировки мотивационных схем; · использует цифровые инструменты и ИИ-аналитику для оценки вовлеченности и удовлетворенности персонала. **4) методов и средств системного и стратегического анализа;** **Критерии оценки:** · объясняет принципы системного и стратегического подходов в анализе данных; · использует SWOT, PEST, ABC/XYZ и другие методы стратегического анализа; · применяет результаты анализа для обоснования управленческих решений; · использует интеллектуальные системы поддержки принятия решений на основе ИИ. **5) методов сглаживания временных рядов для уменьшения влияния случайных колебаний;** **Критерии оценки:**

	· объясняет назначение методов сглаживания временных рядов (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание и др.); · применяет методы сглаживания при анализе динамики обращений и показателей эффективности; · использует программные инструменты и ИИ-модели для прогнозирования на основе сглаженных данных; · оценивает влияние сглаживания на точность прогнозов и корректирует модели при необходимости.
Профессиональная задача (навык 3)	Анализ исторических циклических изменений в числе и среднем времени обработки обращений в контактный центр на протяжении года, месяца, недели и дня
Умения	**1) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;** **Критерии оценки:** · формулирует несколько альтернативных вариантов действий на основе анализа циклических данных; · оценивает потенциальные риски и последствия реализации каждого варианта; · использует данные об исторических изменениях для прогнозирования возможных сценариев; · применяет цифровые и ИИ-инструменты для моделирования и оценки рисков (например, сценарное моделирование, sensitivity-анализ); · выбирает оптимальное решение, обоснованное данными и оценкой рисков. **2) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует динамику ключевых показателей эффективности (AHT, SLA, FCR и др.) во временном разрезе; · выявляет взаимосвязи между изменением показателей и корректировками стратегии (расписания, сценарии ответов, каналы взаимодействия); · оценивает эффективность принятых решений по данным исторических периодов; · применяет ИИ-инструменты для выявления скрытых закономерностей в изменениях стратегических параметров. **3) проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных на протяжении года, месяца, недели и дня;** **Критерии оценки:** · сопоставляет прогнозные данные с фактическими показателями по временным периодам; · выявляет отклонения и анализирует причины несоответствий (внутренние и внешние факторы); · использует визуальные средства и аналитические панели для представления результатов сравнения;

	· применяет ИИ-модели для автоматического выявления аномалий и оценки точности прогнозов. **4) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;** **Критерии оценки:** · выполняет поиск релевантных данных в корпоративных системах (CRM, телефония, BI-платформы, хранилища данных); · эффективно использует функции фильтрации, поиска и запросов; · обеспечивает достоверность и полноту полученных данных; · применяет интеллектуальные инструменты поиска (в том числе ИИ-ассистенты и аналитические запросы на естественном языке). **5) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;** **Критерии оценки:** · определяет периоды, амплитуды и фазы сезонных и недельных колебаний обращений; · использует методы статистического анализа и ИИ-модели временных рядов для вычисления параметров цикличности; · интерпретирует результаты анализа и применяет их при планировании ресурсов; · корректно визуализирует циклические изменения в отчетах и презентациях. **6) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования;** **Критерии оценки:** · определяет наличие трендов (рост, снижение, стабилизация) в данных об обращениях и времени обработки; · применяет методы регрессионного и трендового анализа; · использует ИИ-инструменты для построения моделей прогнозирования (например, линейные и нелинейные тренды, ARIMA, Prophet и др.); · оценивает достоверность и устойчивость выявленных тенденций; · формулирует выводы о направлении изменений для принятия управленческих решений.
Знания	**1) основ организации деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · объясняет структуру, функции и ключевые процессы работы контакт-центра; · знает принципы организации обслуживания клиентов (распределение вызовов, маршрутизация, планирование нагрузки);

	· понимает роль аналитики и прогнозирования в обеспечении эффективности деятельности центра; · ориентируется в современных цифровых и ИИ-технологиях, применяемых в работе контакт-центров. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные KPI: AHT, ASA, SLA, FCR, NPS, уровень обслуживания, уровень удержания клиентов; · знает целевые значения показателей, установленные в организации; · объясняет взаимосвязь между показателями и качеством обслуживания клиентов; · использует ИИ-системы и аналитические платформы для мониторинга и расчета KPI в реальном времени. **3) методов и средств системного и стратегического анализа;** **Критерии оценки:** · описывает принципы системного подхода и стратегического анализа (взаимосвязи процессов, факторов и ресурсов); · применяет методы SWOT, PEST, ABC/XYZ, факторного анализа для оценки состояния контактного центра; · интерпретирует результаты анализа для принятия решений по корректировке стратегии обслуживания; · использует интеллектуальные аналитические системы для автоматизации стратегического анализа и прогнозирования.
Профессиональная задача (навык 4)	Выявление тенденции увеличения или снижения количества обращений клиентов и среднего времени их обработки в контактном информационном центре
Умения	**1) планировать деятельность контактного информационного центра в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · определяет цели, задачи и приоритетные направления деятельности подсистемы на основе анализа обращений клиентов; · планирует ресурсы (человеческие, технические, временные) с учетом выявленных тенденций изменения объемов обращений и времени их обработки; · использует прогнозные данные и аналитические модели для корректировки планов работы; · применяет инструменты ИИ и BI-системы для автоматизированного расчета нагрузок и планирования распределения операторов; · обосновывает предлагаемые решения документально (план-графики, отчеты, аналитические записки). **2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;**

	Критерии оценки: · разрабатывает мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания и сокращение времени обработки обращений; · определяет направления модернизации технологической и информационной инфраструктуры; · использует результаты анализа тенденций (рост/снижение количества обращений, АНТ) для планирования улучшений; · интегрирует современные цифровые и ИИ-инструменты (чат-боты, системы интеллектуальной маршрутизации, аналитика тональности обращений) в программы развития; · оценивает эффективность реализации программы на основе KPI и клиентской обратной связи. **3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные методы анализа, планирования и оценки эффективности контактного центра (например, KPI-анализ, балансировка нагрузки, ABC-анализ, бенчмаркинг); · корректно использует корпоративные регламенты, методические материалы и отчетные формы; · оценивает качество работы подразделения на основе количественных и качественных показателей; · использует аналитические и ИИ-инструменты для расчета, моделирования и оптимизации ключевых процессов; · готовит рекомендации по улучшению показателей эффективности и качества обслуживания. **4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует влияние изменений стратегии и тактики (расписания, каналов обслуживания, технологий) на количество обращений и среднее время обработки; · выявляет причины отклонений фактических данных от прогнозных; · оценивает последствия стратегических и оперативных решений для клиентского опыта и эффективности работы; · использует ИИ-платформы и системы визуализации данных для комплексного анализа тенденций; · формулирует аналитические выводы и рекомендации для управленческих решений.
Знания	**1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами, лучшего отечественного и зарубежного опыта организации деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:**

	· знает основные стандарты и модели управления (COPC, ISO 18295, EN 15838 и др.); · ориентируется в передовом отечественном и зарубежном опыте организации контактных центров; · применяет элементы лучших практик при разработке внутренних процессов и стандартов обслуживания; · использует знания стандартов для обеспечения качества и стабильности обслуживания клиентов; · анализирует возможности внедрения технологий ИИ и автоматизации в соответствии с международными тенденциями. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные KPI (SLA, ASA, AHT, FCR, NPS, уровень удержания клиентов и др.); · знает нормативные и целевые значения показателей, установленные в организации; · анализирует динамику KPI в разрезе периодов (год, месяц, неделя, день); · использует ИИ-инструменты и BI-системы для автоматического мониторинга и визуализации показателей; · интерпретирует результаты анализа KPI для выработки управленческих решений. **3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;** **Критерии оценки:** · объясняет принципы формирования клиентской лояльности и удовлетворенности; · применяет знания о поведении клиентов для прогнозирования объемов обращений; · использует результаты анализа обращений для корректировки маркетинговых стратегий и программ удержания клиентов; · оценивает влияние качества обслуживания и оперативности обработки на восприятие бренда; · применяет инструменты ИИ (анализ настроений, предиктивная аналитика, персонализация обращений) для повышения лояльности клиентов.
Профессиональная задача (навык 5)	Консультирование сотрудников предприятия в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов
Умения	**1) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;** **Критерии оценки:** · организует взаимодействие сотрудников при обсуждении и интерпретации прогнозных данных;

	· мотивирует персонал к использованию аналитической информации в принятии решений; · обеспечивает обратную связь между аналитическим подразделением и исполнителями; · проводит консультации и разъяснения на основе прогнозных данных с использованием доступных визуальных и цифровых инструментов; · использует ИИ-инструменты для представления сложных прогнозных моделей в понятной форме (интерактивные панели, чат-боты, визуальные отчеты). **2) использовать методы и средств системного и стратегического анализа;** **Критерии оценки:** · применяет методы системного анализа для выявления взаимосвязей между прогнозными показателями и результатами деятельности подразделений; · использует стратегический анализ (SWOT, PEST, факторный анализ) для оценки влияния внешних и внутренних факторов; · интерпретирует результаты анализа для формирования обоснованных рекомендаций сотрудникам; · применяет ИИ-аналитику и визуализацию данных для представления комплексных взаимосвязей; · формулирует выводы и рекомендации, учитывающие стратегические приоритеты предприятия. **3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные в организации методы планирования и оценки эффективности работы подразделений; · использует прогнозные данные для корректировки планов и графиков работы; · анализирует эффективность выполненных задач на основе KPI и сравнительных показателей; · применяет ИИ-инструменты для моделирования сценариев, оценки производительности и прогнозирования рисков; · готовит аналитические рекомендации для руководства и сотрудников по повышению качества и эффективности деятельности.
Знания	**1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает принципы подготовки исходных данных (очистка, структурирование, нормализация); · применяет методы статистической обработки данных для повышения точности прогнозов;

	· понимает принципы расчета и оптимизации расписаний операторов на основе прогнозируемой нагрузки; · использует инструменты автоматизации и ИИ-сервисы для подготовки и обновления данных в реальном времени. **2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · владеет специализированными программными продуктами для прогнозирования и планирования (например, WFM-системы, Power BI, Excel, Python, R); · использует встроенные аналитические и ИИ-модули для прогнозирования обращений и расчета ресурсов; · интерпретирует результаты работы программных систем и объясняет их сотрудникам; · адаптирует настройки и параметры ПО под особенности конкретного подразделения или проекта. **3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности;** **Критерии оценки:** · знает действующую систему мотивации персонала, взаимосвязь KPI с вознаграждением и качеством работы; · использует результаты прогнозов для обоснования корректировок системы стимулирования (например, перераспределение нагрузки, премирование за эффективность); · объясняет сотрудникам, как прогнозные показатели влияют на их индивидуальные результаты и поощрения; · применяет цифровые инструменты и ИИ-платформы для мониторинга вовлеченности, удовлетворенности и продуктивности персонала.
Профессиональная задача (навык 6)	Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
Умения	**1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · выбирает подходящее программное обеспечение в зависимости от цели и типа задачи (WFM-системы, Power BI, Excel, Python, R, SPSS и др.); · применяет встроенные инструменты прогнозирования и расчета загрузки операторов; · настраивает параметры программных систем под особенности контактного центра (число каналов, графики, распределение обращений); · использует функции автоматического обновления данных и построения прогнозов с применением ИИ-моделей; · проверяет корректность результатов расчетов и интерпретирует их для управленческих решений. **2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;**

	Критерии оценки: · выполняет сбор исходных данных из различных источников (CRM, телефония, базы обращений, BI-системы); · проводит очистку, нормализацию и структурирование данных перед построением моделей; · устраняет пропуски и аномальные значения, обеспечивая достоверность выборки; · использует инструменты автоматической подготовки данных и ИИ-алгоритмы для обнаружения ошибок и выбросов; · документирует этапы подготовки данных и обосновывает примененные методы. **3) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений и будущими периодами;** **Критерии оценки:** · разрабатывает математические модели прогнозирования (регрессионные, экспоненциальные, ARIMA, нейронные сети и др.); · выполняет тестирование моделей на исторических данных для оценки точности прогноза; · использует метрики качества для сравнения моделей; · применяет ИИ и машинное обучение для построения адаптивных моделей прогноза; · отбирает наиболее надежную и интерпретируемую модель для внедрения в рабочие процессы контактного центра; · оформляет результаты тестирования в отчетной форме с аналитическими выводами.
Знания	**1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · объясняет этапы подготовки данных: сбор, фильтрация, нормализация, верификация; · знает методы устранения пропусков, выбросов и ошибок в данных; · понимает значение корректной подготовки данных для повышения точности прогнозов; · применяет ИИ-инструменты для автоматизации этапов предварительной обработки и очистки данных. **2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает возможности и функционал используемых аналитических систем (Excel, Power BI, SPSS, Python, R, WFM-платформы); · ориентируется в интерфейсах и алгоритмах работы программных модулей прогнозирования; · использует программное обеспечение для визуализации данных и представления результатов прогноза;

	· применяет автоматизированные и ИИ-модули для оптимизации расписаний и распределения ресурсов. **3) математические методы прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает основы классических и современных методов прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, регрессия, временные ряды, нейросети); · понимает принципы построения и адаптации математических моделей под специфику контактного центра; · использует математический аппарат для расчета загрузки, оптимизации расписаний и распределения персонала; · применяет ИИ-алгоритмы и машинное обучение для повышения точности прогноза и моделирования сценариев. **4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления** **расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · объясняет критерии оценки точности и надежности моделей (ошибки прогноза, метрики отклонений, показатели стабильности); · проводит тестирование моделей на выборочных и исторических данных; · сравнивает результаты разных моделей по объективным статистическим показателям; · использует ИИ-инструменты для автоматической валидации и подбора оптимальных параметров моделей; · делает выводы о применимости моделей и формулирует рекомендации для их практического использования.
Профессиональная задача (навык 7)	Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений в случае изменений факторов
Умения	**1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;** **Критерии оценки:** · выбирает и применяет подходящее программное обеспечение (WFM-системы, Power BI, Excel, Python, R, SPSS и др.) в зависимости от типа прогноза и масштаба анализа; · использует встроенные функции прогнозирования и расчета ресурсов на основе исторических данных и актуальных факторов; · корректирует параметры моделей при изменении входных данных (например, сезонность, маркетинговые акции, изменения каналов обслуживания);

	· применяет ИИ-инструменты и автоматизированные сценарные модули для оперативной корректировки прогнозов; · интерпретирует результаты расчетов и подготавливает аналитические отчеты для управленческих решений. **2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);** **Критерии оценки:** · проводит сбор исходных данных из различных систем (CRM, телефония, базы знаний, BI-платформы); · выполняет очистку данных от дубликатов, выбросов и ошибок; · форматирует и структурирует данные в соответствии с требованиями используемого ПО; · маркирует и классифицирует данные по каналам, типам обращений, периодам; · использует ИИ-инструменты для автоматической подготовки и предварительной проверки качества данных; · документирует этапы подготовки данных, обеспечивая их воспроизводимость. **3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · рассчитывает потребность в операторах с учетом прогнозируемых нагрузок и целевых KPI (SLA, ASA, AHT и др.); · применяет математические и имитационные модели для определения оптимального уровня загрузки персонала; · анализирует влияние изменений факторов (маркетинговые кампании, сезонность, аварийные ситуации) на потребность в ресурсах; · использует ИИ и WFM-системы для автоматического перерасчета расписаний и распределения сотрудников; · формулирует аналитические выводы и предложения по корректировке ресурсного плана. **4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений;** **Критерии оценки:** · определяет зависимость ключевых показателей (скорость ответа, уровень обслуживания, время ожидания) от численности персонала; · моделирует различные сценарии распределения ресурсов и оценивает их влияние на эффективность;

	· использует регрессионные, корреляционные и имитационные методы анализа; · применяет ИИ-инструменты и предиктивные модели для определения оптимального баланса между количеством сотрудников и качеством обслуживания; · оформляет результаты расчетов в виде аналитических таблиц, графиков и презентаций.
Знания	**1) программного обеспечения для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает возможности и функционал аналитических и WFM-систем (например, Verint, Genesys WFM, Power BI, Excel, Python, R); · ориентируется в интерфейсах программного обеспечения и принципах работы его модулей; · понимает взаимосвязь между прогнозными, расчетными и планировочными функциями; · использует ИИ-инструменты и BI-платформы для автоматизации прогнозирования и планирования. **2) математических методов прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает основы временных рядов, регрессионного анализа, методов сглаживания и машинного обучения; · понимает принципы построения моделей прогноза количества обращений и времени обработки; · применяет математические модели для оптимизации расписаний и планирования нагрузки; · использует ИИ-модели (нейронные сети, деревья решений, ансамблевые методы) для повышения точности прогнозов. **3) методов тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает критерии качества моделей (MAPE, RMSE, R^2 и др.); · проводит проверку корректности и устойчивости прогнозных моделей на исторических данных; · выполняет сравнение альтернативных моделей и выбирает оптимальную по точности и интерпретируемости; · использует ИИ-инструменты для автоматической валидации и оптимизации параметров моделей. **4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает основные стандарты управления контакт-центром и их требования к управлению качеством и производительностью;

	· применяет стандарты при планировании, прогнозировании и оценке эффективности обслуживания; · ориентируется в лучших международных и отечественных практиках по управлению контактными центрами; · использует принципы стандартов для формирования внутренней системы качества и корректировки прогнозных процессов.
Профессиональная задача (навык 8)	Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов
Умения	**1) планировать деятельность предприятия в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · разрабатывает планы деятельности с учетом возможных непредвиденных сокращений человеческих ресурсов (болезни, текучесть, внеплановые отпуска); · формирует стратегию распределения и резервирования персонала для минимизации рисков нехватки операторов; · использует прогнозные и аналитические инструменты для оценки влияния сокращений на качество обслуживания; · применяет ИИ-модели для предсказания вероятности отсутствия сотрудников и планирования замещений; · обосновывает плановые решения с учетом целевых показателей эффективности и ресурсных ограничений. **2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · определяет направления развития подсистемы с учетом необходимости повышения устойчивости к кадровым рискам; · включает мероприятия по повышению мотивации, удержанию персонала и снижению текучести кадров; · использует результаты анализа тенденций по сокращению персонала для корректировки программ развития; · применяет цифровые решения (обучающие платформы, HR-аналитику, системы прогнозирования текучести с ИИ) для формирования эффективных программ; · оценивает результаты реализации программ развития по показателям стабильности кадрового состава и уровня обслуживания. **3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные методики и регламенты планирования персонала контактного центра; · использует показатели эффективности (KPI, SLA, AHT, FCR) для анализа влияния кадровых сокращений на производственные результаты;

	· корректирует планы и расписания в зависимости от прогнозируемого уровня сокращений и изменений нагрузки; · применяет ИИ-инструменты и BI-платформы для автоматизации планирования и мониторинга эффективности; · формирует аналитические рекомендации по повышению устойчивости подсистемы к кадровым рискам. **4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · оценивает влияние изменений стратегии (внедрение автоматизации, перераспределение функций) на уровень потребности в персонале; · анализирует динамику кадровых показателей и выявляет закономерности текучести и отсутствий; · сопоставляет прогнозные и фактические данные по сокращению персонала, определяет причины отклонений; · использует ИИ-модели для анализа сценариев кадровых рисков и последствий для уровня обслуживания; · подготавливает аналитические отчеты и рекомендации для корректировки стратегии управления персоналом.
Знания	**1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает требования стандартов в части управления персоналом и обеспечения непрерывности обслуживания; · применяет стандарты при разработке планов и процедур реагирования на сокращение человеческих ресурсов; · использует лучшие международные практики для адаптации системы управления персоналом; · ориентируется в стандартах качества обслуживания и стабильности кадрового состава контактных центров. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · знает основные KPI (уровень обслуживания, среднее время обработки, уровень текучести, загрузка персонала, удержание сотрудников); · использует эти показатели для анализа влияния сокращения персонала на производственные результаты; · применяет прогнозные значения KPI для расчета требуемого объема человеческих ресурсов; · использует BI- и ИИ-инструменты для мониторинга и визуализации ключевых показателей в режиме реального времени. **3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;** **Критерии оценки:**

	· знает взаимосвязь между качеством клиентского обслуживания и уровнем обеспеченности персоналом; · анализирует влияние кадровых сокращений на удовлетворенность клиентов и восприятие бренда; · применяет знания стратегического маркетинга для планирования мероприятий по поддержанию клиентской лояльности в условиях кадровых изменений; · использует ИИ-платформы для анализа клиентских отзывов и оценки влияния кадровых факторов на клиентский опыт; · формулирует рекомендации по повышению устойчивости клиентского сервиса к кадровым колебаниям.
Трудовая функция 2	**Осуществлять расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений**
Профессиональная задача (навык 1)	Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений
Умения	**1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;** **Критерии оценки:** · применяет специализированное программное обеспечение для моделирования и прогнозирования нагрузки контакт-центра; · использует встроенные модули ИИ и машинного обучения для анализа исторических данных и построения сценариев; · формирует расчеты по ключевым показателям (SLA, AHT, FTE, Occupancy) в выбранных программных средах; · обеспечивает корректность исходных параметров и интерпретацию результатов расчетов. **2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);** **Критерии оценки:** · выполняет сбор и структурирование исходных данных из различных источников (CRM, ACD, WFM-системы, BI-панели); · проводит форматирование и очистку данных от выбросов и ошибок; · применяет алгоритмы автоматической предобработки с использованием ИИ-инструментов (data-cleaning, anomaly detection); · осуществляет загрузку и проверку корректности данных в аналитические и прогнозные модули; · документирует этапы подготовки и трансформации данных. **3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени**

	обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов; **Критерии оценки:** · выполняет расчет необходимого количества сотрудников (FTE) по прогнозным сценариям нагрузки; · использует формулы и инструменты прогнозирования с учетом сезонности, пиков и отклонений; · применяет ИИ-алгоритмы для уточнения прогнозов и оптимизации графиков работы; · анализирует влияние изменения параметров (AHT, SL, shrinkage, occupancy) на итоговую потребность; · готовит расчетные таблицы и пояснительные материалы для управленческих решений. **4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений;** **Критерии оценки:** · моделирует взаимосвязь между численностью персонала и показателями обслуживания (SLA, скорость ответа, удовлетворенность клиентов); · строит графики и модели зависимости KPI от количества операторов, используя BI-инструменты и ИИ-аналитику; · оценивает сценарии перераспределения ресурсов между линиями поддержки; · формирует аналитические выводы и рекомендации по оптимизации численности персонала; · представляет результаты в наглядной визуальной форме (дашборды, отчеты, прогнозные графики).
Знания	**1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает функционал систем прогнозирования и планирования ресурсов; · ориентируется в возможностях ИИ-модулей для оптимизации расписаний и прогнозов; · знает порядок интеграции аналитических систем с CRM и контакт-центрами; · выбирает инструменты в зависимости от целей анализа и объема данных. **2) математических методов прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает методы регрессионного и корреляционного анализа, временных рядов, статистического моделирования; · применяет формулы Эрланга, модели Монте-Карло и другие аналитические методы;

	· понимает основы алгоритмов машинного обучения, применяемых в прогнозировании; · знает способы расчета и оптимизации расписаний на основе математических моделей. **3) методов тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает подходы к валидации и тестированию прогнозных моделей; · применяет методы сравнения альтернативных моделей по точности и надежности; · умеет анализировать отклонения прогнозов и корректировать модельные параметры; · использует автоматизированные средства тестирования и ИИ-оценку точности прогнозов. **4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает требования международных и национальных регламентов управления контакт-центрами; · применяет стандарты в области SLA-менеджмента, качества обслуживания и оптимизации ресурсов; · знает показатели и нормативы оценки эффективности персонала и обслуживания; · использует стандарты при формировании расчетных и аналитических моделей работы контакт-центра.
Трудовая функция 3	**Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов**
Профессиональная задача (навык 1)	Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов
Умения	**1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · применяет специализированное программное обеспечение для построения прогнозов и составления расписаний; · использует встроенные алгоритмы искусственного интеллекта для автоматизации расчетов и оптимизации графиков; · формирует расписания с учетом прогнозных данных по нагрузке и нормативов обслуживания; · проверяет корректность параметров расписания и его соответствие целевым показателям эффективности. **2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · выполняет сбор, форматирование, структурирование и очистку данных из систем учета обращений и присутствия персонала;

	· применяет ИИ-инструменты для обнаружения выбросов, пропусков и аномалий в данных; · обеспечивает корректную загрузку подготовленных данных в программное обеспечение для прогнозирования; · документирует этапы обработки данных и подтверждает их качество перед расчетами. **3) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;** **Критерии оценки:** · анализирует сезонные, суточные и недельные циклы изменения клиентской нагрузки; · использует статистические и ИИ-модели для определения периодов и амплитуд циклических колебаний; · корректирует расчет расписаний с учетом выявленных повторяющихся паттернов; · оценивает влияние цикличности на распределение ресурсов и временные интервалы обслуживания. **4) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования;** **Критерии оценки:** · выявляет тренды изменения количества обращений, средней длительности и интенсивности обслуживания; · применяет методы анализа временных рядов и алгоритмы машинного обучения для расчета параметров тенденций; · оценивает влияние выявленных тенденций на кратко- и среднесрочные планы расписаний; · формирует прогнозные сценарии с учетом трендов и сезонных факторов. **5) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений по поддержке пользователей и будущими периодами;** **Критерии оценки:** · разрабатывает математические модели зависимости между обращениями, временем обработки и ресурсами; · проводит тестирование моделей по метрикам точности и устойчивости; · использует ИИ-инструменты для оптимизации модели; · отбирает наиболее надежную модель для дальнейшего применения при расчете расписаний; · оформляет результаты тестирования и обоснование выбора модели.
Знания	**1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает алгоритмы форматирования, нормализации, агрегации и очистки данных; · владеет принципами использования ИИ-инструментов для автоматической предобработки;

	· знает требования к качеству и полноте данных, используемых при прогнозировании; · понимает порядок интеграции данных из различных источников (CRM, ERP, WFM). **2) программное обеспечение для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает возможности специализированных систем; · ориентируется в инструментах прогнозирования и планирования с применением ИИ; · знает порядок настройки параметров и импорта данных в соответствующие модули; · выбирает оптимальное программное средство в зависимости от задач и характеристик данных. **3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает методы анализа временных рядов, корреляции, регрессии и оптимизации; · понимает основы применения алгоритмов машинного обучения в прогнозировании нагрузки и составлении графиков; · владеет методами моделирования циклов и трендов; · знает подходы к оптимизации расписаний с учетом ограничений и целевых показателей. **4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает принципы валидации, кросс-проверки и стресс-тестирования моделей; · использует метрики точности прогнозирования и критерии выбора оптимальной модели; · применяет методы сравнения моделей на основе исторических данных и сценарных анализов; · знает способы автоматизированного тестирования моделей с применением ИИ-модулей.
Профессиональная задача (навык 2)	Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов
Умения	**1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков;** **Критерии оценки:** · формирует графики работы с учетом прогноза входящей нагрузки и плановых показателей SLA; · использует ИИ-модули или WFM-системы для автоматического подбора оптимальных смен и распределения сотрудников;

	· учитывает квалификацию, навыки и производительность специалистов при построении расписания; · обеспечивает соблюдение норм рабочего времени, перерывов и законодательства о труде; · корректирует графики при изменении прогноза или доступности персонала. **2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания;** **Критерии оценки:** · определяет оптимальное количество сотрудников в смене в зависимости от прогнозной нагрузки и KPI обслуживания; · использует методы оптимизации и ИИ-алгоритмы для балансировки распределения по линиям и каналам; · анализирует использование рабочего времени и коэффициент занятости персонала; · обеспечивает достижение целевых значений уровня обслуживания, минимизируя перерасход ресурсов; · предлагает корректировки состава смен при изменении приоритетов обслуживания. **3) интерпретирования показателей эффективности работы колл-центра и выявление проблемных зон;** **Критерии оценки:** · анализирует ключевые показатели (SLA, AHT, ASA, Occupancy, Adherence, Shrinkage, NPS и др.); · выявляет отклонения от целевых значений и определяет их причины; · использует BI-инструменты и ИИ-аналитику для визуализации и выявления скрытых закономерностей; · формулирует аналитические выводы и рекомендации по улучшению планирования и обслуживания; · готовит отчеты по эффективности расписаний и ресурсного распределения. **4) работать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках;** **Критерии оценки:** · использует SQL-запросы или аналоги для извлечения и анализа данных из баз CRM, ACD, HR-систем; · применяет инструменты ИИ и BI-аналитики для автоматической обработки и визуализации данных; · обеспечивает корректность и безопасность работы с персональными данными; · обновляет и структурирует базы для последующего прогнозирования и расчета расписаний; · документирует источники данных и правила их использования. **5) одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами;** **Критерии оценки:**

	· организует приоритеты в работе с параллельными задачами планирования, прогнозирования и отчетности; · использует цифровые инструменты (планировщики, таск-менеджеры, ИИ-помощники) для координации процессов; · соблюдает сроки и последовательность выполнения задач без снижения качества расчетов; · оперативно реагирует на внеплановые изменения (отпуска, болезни, рост нагрузки и др.); · демонстрирует стрессоустойчивость и системное мышление при многозадачности.
Знания	**1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает алгоритмы обработки, нормализации и очистки данных для аналитических расчетов; · владеет методами автоматической предобработки и выявления аномалий с использованием ИИ; · понимает требования к качеству данных, влияющих на точность прогнозов и расписаний; · знает порядок интеграции данных из различных источников (ACD, CRM, HR). **2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности WFM-систем и BI-платформ (например, Verint, NICE, Genesys, Power BI и др.); · ориентируется в настройках алгоритмов прогнозирования и составления расписаний; · знает порядок импорта и экспорта данных между системами; · использует ИИ-инструменты для оптимизации графиков и анализа сценариев. **3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает методы анализа временных рядов, корреляции, регрессии и оптимизации; · владеет методами моделирования циклов и трендов, включая алгоритмы машинного обучения; · понимает математическую взаимосвязь между количеством обращений, временем обработки и ресурсами; · использует расчетные формулы и модели при построении расписаний. **4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:**

	· знает подходы к тестированию и валидации моделей прогнозирования; · применяет метрики точности (MAE, RMSE, R^2 и др.) для оценки моделей; · умеет сравнивать альтернативные модели по стабильности и точности; · использует автоматизированные инструменты и ИИ-оценку результатов тестирования. **5) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает принципы и требования менеджмента; · применяет стандарты при планировании графиков и распределении ресурсов; · понимает критерии оценки качества обслуживания и эффективности операторов; · использует стандарты как основу для разработки внутренних регламентов и моделей планирования.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 1)	Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
Умения	**1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами;** **Критерии оценки:** · анализирует массивы данных с использованием инструментов визуализации и аналитических модулей на основе ИИ; · применяет методы анализа временных рядов, корреляционного и сравнительного анализа, включая автоматическое выявление трендов с помощью ИИ-систем; · формирует отчеты и графические представления данных с использованием интеллектуальных панелей (BI-систем, аналитических ассистентов);

	· обосновывает выявленные взаимосвязи между показателями и факторами на основе результатов, полученных с помощью ИИ-анализа. **2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных;** **Критерии оценки:** · формулирует аналитические гипотезы, основываясь на результатах автоматического анализа данных; · использует ИИ-инструменты (например, модели машинного обучения) для проверки гипотез и поиска скрытых закономерностей; · интерпретирует результаты проверки с учетом вероятностного характера ИИ-моделей; · делает обоснованные выводы и предлагает корректирующие меры для управленческих решений. **3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные методы прогнозирования (включая модели машинного обучения и алгоритмы прогнозирования на основе ИИ); · использует программные решения, поддерживающие интеллектуальное планирование нагрузки и расписаний; · сопоставляет прогнозные и фактические данные с помощью аналитических инструментов ИИ для выявления аномалий; · формулирует предложения по оптимизации использования ресурсов на основании интеллектуального анализа данных. **4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных);** **Критерии оценки:** · извлекает и агрегирует данные с использованием автоматизированных средств и ИИ-модулей интеграции (коннекторов, ETL-систем); · проверяет полноту, достоверность и актуальность данных с помощью алгоритмов интеллектуальной валидации; · использует ИИ-средства для классификации и структурирования данных; · соблюдает требования по защите и конфиденциальности информации при использовании ИИ-инструментов. **5) импортировать данные в статистический пакет;** **Критерии оценки:** · выполняет импорт данных в аналитические пакеты, включая системы с функциями ИИ-обработки данных; · проверяет корректность загруженных данных с применением автоматических проверок; · подготавливает данные к анализу, используя интеллектуальные функции очистки и нормализации; оптимизирует процессы загрузки данных с помощью скриптов и ИИ-модулей.

Знания	**1) методов выборки данных для получения репрезентативной информации;** **Критерии оценки:** · объясняет принципы формирования выборки, включая использование ИИ-алгоритмов для стратификации и кластеризации данных; · выбирает подходящий метод выборки в зависимости от задач анализа; · оценивает репрезентативность выборки с использованием статистических и интеллектуальных инструментов; · применяет ИИ-подходы для минимизации ошибок выборки. **2) основных показателей эффективности колл-центра;** **Критерии оценки:** · определяет и интерпретирует ключевые KPI (AHT, FCR, SLA, ASA, уровень обслуживания, уровень удержания клиентов); · использует ИИ-инструменты для автоматического расчета и мониторинга показателей; · анализирует взаимосвязи между KPI с помощью моделей машинного обучения; · применяет результаты ИИ-анализа для прогнозирования производительности и планирования ресурсов. **3) трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки;** **Критерии оценки:** · определяет сезонные и циклические колебания с использованием ИИ-моделей анализа временных рядов; · прогнозирует изменения нагрузки на контакт-центр на основе обучаемых моделей ИИ; · оценивает точность прогнозов и корректирует модели с учетом новых данных; разрабатывает рекомендации по адаптации графиков и ресурсов с применением ИИ-подсказок.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение

	конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 3)	Анализ исторических циклических изменений в числе и среднем времени обработки обращений в контактный центр на протяжении года, месяца, недели и дня
Умения	**1) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;** **Критерии оценки:** · формулирует несколько альтернативных вариантов действий на основе анализа циклических данных; · оценивает потенциальные риски и последствия реализации каждого варианта; · использует данные об исторических изменениях для прогнозирования возможных сценариев; · применяет цифровые и ИИ-инструменты для моделирования и оценки рисков (например, сценарное моделирование, sensitivity-анализ); · выбирает оптимальное решение, обоснованное данными и оценкой рисков. **2) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует динамику ключевых показателей эффективности (AHT, SLA, FCR и др.) во временном разрезе; · выявляет взаимосвязи между изменением показателей и корректировками стратегии (расписания, сценарии ответов, каналы взаимодействия); · оценивает эффективность принятых решений по данным исторических периодов; · применяет ИИ-инструменты для выявления скрытых закономерностей в изменениях стратегических параметров. **3) проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных на протяжении года, месяца, недели и дня;** **Критерии оценки:** · сопоставляет прогнозные данные с фактическими показателями по временным периодам; · выявляет отклонения и анализирует причины несоответствий (внутренние и внешние факторы); · использует визуальные средства и аналитические панели для представления результатов сравнения;

	· применяет ИИ-модели для автоматического выявления аномалий и оценки точности прогнозов. **4) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;** **Критерии оценки:** · выполняет поиск релевантных данных в корпоративных системах (CRM, телефония, BI-платформы, хранилища данных); · эффективно использует функции фильтрации, поиска и запросов; · обеспечивает достоверность и полноту полученных данных; · применяет интеллектуальные инструменты поиска (в том числе ИИ-ассистенты и аналитические запросы на естественном языке). **5) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;** **Критерии оценки:** · определяет периоды, амплитуды и фазы сезонных и недельных колебаний обращений; · использует методы статистического анализа и ИИ-модели временных рядов для вычисления параметров цикличности; · интерпретирует результаты анализа и применяет их при планировании ресурсов; · корректно визуализирует циклические изменения в отчетах и презентациях. **6) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования;** **Критерии оценки:** · определяет наличие трендов (рост, снижение, стабилизация) в данных об обращениях и времени обработки; · применяет методы регрессионного и трендового анализа; · использует ИИ-инструменты для построения моделей прогнозирования (например, линейные и нелинейные тренды, ARIMA, Prophet и др.); · оценивает достоверность и устойчивость выявленных тенденций; · формулирует выводы о направлении изменений для принятия управленческих решений.
Знания	**1) основ организации деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · объясняет структуру, функции и ключевые процессы работы контакт-центра; · знает принципы организации обслуживания клиентов (распределение вызовов, маршрутизация, планирование нагрузки);

	· понимает роль аналитики и прогнозирования в обеспечении эффективности деятельности центра; · ориентируется в современных цифровых и ИИ-технологиях, применяемых в работе контакт-центров. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · перечисляет основные KPI: AHT, ASA, SLA, FCR, NPS, уровень обслуживания, уровень удержания клиентов; · знает целевые значения показателей, установленные в организации; · объясняет взаимосвязь между показателями и качеством обслуживания клиентов; · использует ИИ-системы и аналитические платформы для мониторинга и расчета KPI в реальном времени. **3) методов и средств системного и стратегического анализа;** **Критерии оценки:** · описывает принципы системного подхода и стратегического анализа (взаимосвязи процессов, факторов и ресурсов); · применяет методы SWOT, PEST, ABC/XYZ, факторного анализа для оценки состояния контактного центра; · интерпретирует результаты анализа для принятия решений по корректировке стратегии обслуживания; · использует интеллектуальные аналитические системы для автоматизации стратегического анализа и прогнозирования.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)

Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 5)	Консультирование сотрудников предприятия в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов
Умения	**1) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;** **Критерии оценки:** · организует взаимодействие сотрудников при обсуждении и интерпретации прогнозных данных; · мотивирует персонал к использованию аналитической информации в принятии решений; · обеспечивает обратную связь между аналитическим подразделением и исполнителями; · проводит консультации и разъяснения на основе прогнозных данных с использованием доступных визуальных и цифровых инструментов; · использует ИИ-инструменты для представления сложных прогнозных моделей в понятной форме (интерактивные панели, чат-боты, визуальные отчеты). **2) использовать методы и средств системного и стратегического анализа;** **Критерии оценки:** · применяет методы системного анализа для выявления взаимосвязей между прогнозными показателями и результатами деятельности подразделений; · использует стратегический анализ (SWOT, PEST, факторный анализ) для оценки влияния внешних и внутренних факторов; · интерпретирует результаты анализа для формирования обоснованных рекомендаций сотрудникам; · применяет ИИ-аналитику и визуализацию данных для представления комплексных взаимосвязей; · формулирует выводы и рекомендации, учитывающие стратегические приоритеты предприятия. **3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные в организации методы планирования и оценки эффективности работы подразделений; · использует прогнозные данные для корректировки планов и графиков работы; · анализирует эффективность выполненных задач на основе KPI и сравнительных показателей;

	· применяет ИИ-инструменты для моделирования сценариев, оценки производительности и прогнозирования рисков; готовит аналитические рекомендации для руководства и сотрудников по повышению качества и эффективности деятельности.
Знания	**1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает принципы подготовки исходных данных (очистка, структурирование, нормализация); · применяет методы статистической обработки данных для повышения точности прогнозов; · понимает принципы расчета и оптимизации расписаний операторов на основе прогнозируемой нагрузки; · использует инструменты автоматизации и ИИ-сервисы для подготовки и обновления данных в реальном времени. **2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · владеет специализированными программными продуктами для прогнозирования и планирования (например, WFM-системы, Power BI, Excel, Python, R); · использует встроенные аналитические и ИИ-модули для прогнозирования обращений и расчета ресурсов; · интерпретирует результаты работы программных систем и объясняет их сотрудникам; · адаптирует настройки и параметры ПО под особенности конкретного подразделения или проекта. **3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности;** **Критерии оценки:** · знает действующую систему мотивации персонала, взаимосвязь KPI с вознаграждением и качеством работы; · использует результаты прогнозов для обоснования корректировок системы стимулирования (например, перераспределение нагрузки, премирование за эффективность); · объясняет сотрудникам, как прогнозные показатели влияют на их индивидуальные результаты и поощрения; · применяет цифровые инструменты и ИИ-платформы для мониторинга вовлеченности, удовлетворенности и продуктивности персонала.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с

неформального образования	подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 6)	Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
Умения	**1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · выбирает подходящее программное обеспечение в зависимости от цели и типа задачи (WFM-системы, Power BI, Excel, Python, R, SPSS и др.); · применяет встроенные инструменты прогнозирования и расчета загрузки операторов; · настраивает параметры программных систем под особенности контактного центра (число каналов, графики, распределение обращений); · использует функции автоматического обновления данных и построения прогнозов с применением ИИ-моделей; · проверяет корректность результатов расчетов и интерпретирует их для управленческих решений. **2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · выполняет сбор исходных данных из различных источников (CRM, телефония, базы обращений, BI-системы); · проводит очистку, нормализацию и структурирование данных перед построением моделей; · устраняет пропуски и аномальные значения, обеспечивая достоверность выборки;

	· использует инструменты автоматической подготовки данных и ИИ-алгоритмы для обнаружения ошибок и выбросов; · документирует этапы подготовки данных и обосновывает примененные методы. **3) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений и будущими периодами;** **Критерии оценки:** · разрабатывает математические модели прогнозирования (регрессионные, экспоненциальные, ARIMA, нейронные сети и др.); · выполняет тестирование моделей на исторических данных для оценки точности прогноза; · использует метрики качества для сравнения моделей; · применяет ИИ и машинное обучение для построения адаптивных моделей прогноза; · отбирает наиболее надежную и интерпретируемую модель для внедрения в рабочие процессы контактного центра; оформляет результаты тестирования в отчетной форме с аналитическими выводами.
Знания	**1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · объясняет этапы подготовки данных: сбор, фильтрация, нормализация, верификация; · знает методы устранения пропусков, выбросов и ошибок в данных; · понимает значение корректной подготовки данных для повышения точности прогнозов; · применяет ИИ-инструменты для автоматизации этапов предварительной обработки и очистки данных. **2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает возможности и функционал используемых аналитических систем (Excel, Power BI, SPSS, Python, R, WFM-платформы); · ориентируется в интерфейсах и алгоритмах работы программных модулей прогнозирования; · использует программное обеспечение для визуализации данных и представления результатов прогноза; · применяет автоматизированные и ИИ-модули для оптимизации расписаний и распределения ресурсов. **3) математические методы прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает основы классических и современных методов прогнозирования (скользящее среднее, экспоненциальное сглаживание, регрессия, временные ряды, нейросети);

	· понимает принципы построения и адаптации математических моделей под специфику контактного центра; · использует математический аппарат для расчета загрузки, оптимизации расписаний и распределения персонала; · применяет ИИ-алгоритмы и машинное обучение для повышения точности прогноза и моделирования сценариев. **4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления** **расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · объясняет критерии оценки точности и надежности моделей (ошибки прогноза, метрики отклонений, показатели стабильности); · проводит тестирование моделей на выборочных и исторических данных; · сравнивает результаты разных моделей по объективным статистическим показателям; · использует ИИ-инструменты для автоматической валидации и подбора оптимальных параметров моделей; делает выводы о применимости моделей и формулирует рекомендации для их практического использования.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа

Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 7)	Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений в случае изменений факторов
Умения	**1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;** **Критерии оценки:** · выбирает и применяет подходящее программное обеспечение (WFM-системы, Power BI, Excel, Python, R, SPSS и др.) в зависимости от типа прогноза и масштаба анализа; · использует встроенные функции прогнозирования и расчета ресурсов на основе исторических данных и актуальных факторов; · корректирует параметры моделей при изменении входных данных (например, сезонность, маркетинговые акции, изменения каналов обслуживания); · применяет ИИ-инструменты и автоматизированные сценарные модули для оперативной корректировки прогнозов; · интерпретирует результаты расчетов и подготавливает аналитические отчеты для управленческих решений. **2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);** **Критерии оценки:** · проводит сбор исходных данных из различных систем (CRM, телефония, базы знаний, BI-платформы); · выполняет очистку данных от дубликатов, выбросов и ошибок; · форматирует и структурирует данные в соответствии с требованиями используемого ПО; · маркирует и классифицирует данные по каналам, типам обращений, периодам; · использует ИИ-инструменты для автоматической подготовки и предварительной проверки качества данных; · документирует этапы подготовки данных, обеспечивая их воспроизводимость. **3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · рассчитывает потребность в операторах с учетом прогнозируемых нагрузок и целевых KPI (SLA, ASA, AHT и др.); · применяет математические и имитационные модели для определения оптимального уровня загрузки персонала;

	· анализирует влияние изменений факторов (маркетинговые кампании, сезонность, аварийные ситуации) на потребность в ресурсах; · использует ИИ и WFM-системы для автоматического перерасчета расписаний и распределения сотрудников; · формулирует аналитические выводы и предложения по корректировке ресурсного плана. **4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений;** **Критерии оценки:** · определяет зависимость ключевых показателей (скорость ответа, уровень обслуживания, время ожидания) от численности персонала; · моделирует различные сценарии распределения ресурсов и оценивает их влияние на эффективность; · использует регрессионные, корреляционные и имитационные методы анализа; · применяет ИИ-инструменты и предиктивные модели для определения оптимального баланса между количеством сотрудников и качеством обслуживания; · оформляет результаты расчетов в виде аналитических таблиц, графиков и презентаций.
Знания	**1) программного обеспечения для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает возможности и функционал аналитических и WFM-систем (например, Verint, Genesys WFM, Power BI, Excel, Python, R); · ориентируется в интерфейсах программного обеспечения и принципах работы его модулей; · понимает взаимосвязь между прогнозными, расчетными и планировочными функциями; · использует ИИ-инструменты и BI-платформы для автоматизации прогнозирования и планирования. **2) математических методов прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает основы временных рядов, регрессионного анализа, методов сглаживания и машинного обучения; · понимает принципы построения моделей прогноза количества обращений и времени обработки; · применяет математические модели для оптимизации расписаний и планирования нагрузки; · использует ИИ-модели (нейронные сети, деревья решений, ансамблевые методы) для повышения точности прогнозов.

	3) методов тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей; **Критерии оценки:** · знает критерии качества моделей (MAPE, RMSE, R^2 и др.); · проводит проверку корректности и устойчивости прогнозных моделей на исторических данных; · выполняет сравнение альтернативных моделей и выбирает оптимальную по точности и интерпретируемости; · использует ИИ-инструменты для автоматической валидации и оптимизации параметров моделей. **4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает основные стандарты управления контакт-центром и их требования к управлению качеством и производительностью; · применяет стандарты при планировании, прогнозировании и оценке эффективности обслуживания; · ориентируется в лучших международных и отечественных практиках по управлению контактными центрами; · использует принципы стандартов для формирования внутренней системы качества и корректировки прогнозных процессов.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа

Трудовая функция 1	**Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре**
Профессиональная задача (навык 8)	Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов
Умения	**1) планировать деятельность предприятия в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · разрабатывает планы деятельности с учетом возможных непредвиденных сокращений человеческих ресурсов (болезни, текучесть, внеплановые отпуска); · формирует стратегию распределения и резервирования персонала для минимизации рисков нехватки операторов; · использует прогнозные и аналитические инструменты для оценки влияния сокращений на качество обслуживания; · применяет ИИ-модели для предсказания вероятности отсутствия сотрудников и планирования замещений; · обосновывает плановые решения с учетом целевых показателей эффективности и ресурсных ограничений. **2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · определяет направления развития подсистемы с учетом необходимости повышения устойчивости к кадровым рискам; · включает мероприятия по повышению мотивации, удержанию персонала и снижению текучести кадров; · использует результаты анализа тенденций по сокращению персонала для корректировки программ развития; · применяет цифровые решения (обучающие платформы, HR-аналитику, системы прогнозирования текучести с ИИ) для формирования эффективных программ; · оценивает результаты реализации программ развития по показателям стабильности кадрового состава и уровня обслуживания. **3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет утвержденные методики и регламенты планирования персонала контактного центра; · использует показатели эффективности (KPI, SLA, AHT, FCR) для анализа влияния кадровых сокращений на производственные результаты; · корректирует планы и расписания в зависимости от прогнозируемого уровня сокращений и изменений нагрузки; · применяет ИИ-инструменты и BI-платформы для автоматизации планирования и мониторинга эффективности;

	· формирует аналитические рекомендации по повышению устойчивости подсистемы к кадровым рискам. **4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · оценивает влияние изменений стратегии (внедрение автоматизации, перераспределение функций) на уровень потребности в персонале; · анализирует динамику кадровых показателей и выявляет закономерности текучести и отсутствий; · сопоставляет прогнозные и фактические данные по сокращению персонала, определяет причины отклонений; · использует ИИ-модели для анализа сценариев кадровых рисков и последствий для уровня обслуживания; · подготавливает аналитические отчеты и рекомендации для корректировки стратегии управления персоналом.
Знания	**1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает требования стандартов в части управления персоналом и обеспечения непрерывности обслуживания; · применяет стандарты при разработке планов и процедур реагирования на сокращение человеческих ресурсов; · использует лучшие международные практики для адаптации системы управления персоналом; · ориентируется в стандартах качества обслуживания и стабильности кадрового состава контактных центров. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · знает основные KPI (уровень обслуживания, среднее время обработки, уровень текучести, загрузка персонала, удержание сотрудников); · использует эти показатели для анализа влияния сокращения персонала на производственные результаты; · применяет прогнозные значения KPI для расчета требуемого объема человеческих ресурсов; · использует BI- и ИИ-инструменты для мониторинга и визуализации ключевых показателей в режиме реального времени. **3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;** **Критерии оценки:** · знает взаимосвязь между качеством клиентского обслуживания и уровнем обеспеченности персоналом; · анализирует влияние кадровых сокращений на удовлетворенность клиентов и восприятие бренда;

	· применяет знания стратегического маркетинга для планирования мероприятий по поддержанию клиентской лояльности в условиях кадровых изменений; · использует ИИ-платформы для анализа клиентских отзывов и оценки влияния кадровых факторов на клиентский опыт; · формулирует рекомендации по повышению устойчивости клиентского сервиса к кадровым колебаниям.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов**
Профессиональная задача (навык 2)	Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов
Умения	**1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков;** **Критерии оценки:** · формирует графики работы с учетом прогноза входящей нагрузки и плановых показателей SLA; · использует ИИ-модули или WFM-системы для автоматического подбора оптимальных смен и распределения сотрудников; · учитывает квалификацию, навыки и производительность специалистов при построении расписания;

	· обеспечивает соблюдение норм рабочего времени, перерывов и законодательства о труде; · корректирует графики при изменении прогноза или доступности персонала. **2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания;** **Критерии оценки:** · определяет оптимальное количество сотрудников в смене в зависимости от прогнозной нагрузки и KPI обслуживания; · использует методы оптимизации и ИИ-алгоритмы для балансировки распределения по линиям и каналам; · анализирует использование рабочего времени и коэффициент занятости персонала; · обеспечивает достижение целевых значений уровня обслуживания, минимизируя перерасход ресурсов; · предлагает корректировки состава смен при изменении приоритетов обслуживания. **3) интерпретирования показателей эффективности работы колл-центра и выявление проблемных зон;** **Критерии оценки:** · анализирует ключевые показатели (SLA, AHT, ASA, Occupancy, Adherence, Shrinkage, NPS и др.); · выявляет отклонения от целевых значений и определяет их причины; · использует BI-инструменты и ИИ-аналитику для визуализации и выявления скрытых закономерностей; · формулирует аналитические выводы и рекомендации по улучшению планирования и обслуживания; · готовит отчеты по эффективности расписаний и ресурсного распределения. **4) работать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках;** **Критерии оценки:** · использует SQL-запросы или аналоги для извлечения и анализа данных из баз CRM, ACD, HR-систем; · применяет инструменты ИИ и BI-аналитики для автоматической обработки и визуализации данных; · обеспечивает корректность и безопасность работы с персональными данными; · обновляет и структурирует базы для последующего прогнозирования и расчета расписаний; · документирует источники данных и правила их использования. **5) одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами;** **Критерии оценки:** · организует приоритеты в работе с параллельными задачами планирования, прогнозирования и отчетности;

	· использует цифровые инструменты (планировщики, таск-менеджеры, ИИ-помощники) для координации процессов; · соблюдает сроки и последовательность выполнения задач без снижения качества расчетов; · оперативно реагирует на внеплановые изменения (отпуска, болезни, рост нагрузки и др.); демонстрирует стрессоустойчивость и системное мышление при многозадачности.
Знания	**1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает алгоритмы обработки, нормализации и очистки данных для аналитических расчетов; · владеет методами автоматической предобработки и выявления аномалий с использованием ИИ; · понимает требования к качеству данных, влияющих на точность прогнозов и расписаний; · знает порядок интеграции данных из различных источников (ACD, CRM, HR). **2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности WFM-систем и BI-платформ (например, Verint, NICE, Genesys, Power BI и др.); · ориентируется в настройках алгоритмов прогнозирования и составления расписаний; · знает порядок импорта и экспорта данных между системами; · использует ИИ-инструменты для оптимизации графиков и анализа сценариев. **3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;** **Критерии оценки:** · знает методы анализа временных рядов, корреляции, регрессии и оптимизации; · владеет методами моделирования циклов и трендов, включая алгоритмы машинного обучения; · понимает математическую взаимосвязь между количеством обращений, временем обработки и ресурсами; · использует расчетные формулы и модели при построении расписаний. **4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;** **Критерии оценки:** · знает подходы к тестированию и валидации моделей прогнозирования;

	· применяет метрики точности (MAE, RMSE, R^2 и др.) для оценки моделей; · умеет сравнивать альтернативные модели по стабильности и точности; · использует автоматизированные инструменты и ИИ-оценку результатов тестирования. **5) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;** **Критерии оценки:** · знает принципы и требования менеджмента; · применяет стандарты при планировании графиков и распределении ресурсов; · понимает критерии оценки качества обслуживания и эффективности операторов; использует стандарты как основу для разработки внутренних регламентов и моделей планирования.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	Экономист-аналитик
Описание форм и методов проведения	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем.

теоретического этапа	Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 43. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 44. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **45. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 46. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 47. Использовать блокировку типа В; 48. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 50. NCE; **51. EU-CE;** **52. BU-CE;** 53. FCR; 54. C –CE; **55. L-CE;** 56. UTZ.
Примеры теоретических заданий	на установление последовательности <u>Задание № 3.</u> Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи.

<table>
<tr><td></td><td>Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа.
1) Установить сроки промежуточного контроля.
2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо.
3) Установить контакт.
4) Поставить задачу и цель.
5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>A. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>B. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
<tr><td>3. SL</td><td>C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10</td></tr>
<tr><td>4. AHT</td><td>D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)</td></tr>
<tr><td>5. ACW</td><td>E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.</td></tr>
<tr><td>6. Advisor Satisfaction</td><td>F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой</td></tr>
<tr><td>7. NPS</td><td>G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 1. Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре, профессиональные задачи: Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре, Анализ исторических циклических изменений в числе и среднем времени обработки обращений в контактный центр на протяжении года, месяца, недели и дня, Консультирование сотрудников предприятия в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов, Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре, Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений в случае изменений факторов,</td></tr>
</table>

	Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов. **Трудовая функция 3.** Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов, профессиональная задача: Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 43. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 44. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **45. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 46. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 47. Использовать блокировку типа В; 48. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 50. NCE; **51. EU-CE;** **52. BU-CE;** 53. FCR; 54. C –CE; **55. L-CE;**

	56. UTZ.
Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	Экономист-аналитик
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • решение практических кейсов на основе данных контактного центра (входящие обращения, расписания, KPI, ресурсы); • выполнение заданий в цифровых средах (CRM, WFM, Excel/Power BI, Google Sheets, Tableau, Python/R); • моделирование прогнозов и расписаний с применением ИИ-модулей (например, ChatGPT, Power BI Copilot, Python Forecasting, Excel AI Forecast); • защита мини-проекта по разработке графика работы специалистов и расчету потребности в ресурсах. **Методы оценки и проведения:** • **наблюдение** за выполнением действий в симулированной рабочей среде; • **практические задания с использованием данных** (реальных или учебных); • **оценка компетенций по чек-листам** (по умениям и критериям оценки); • **анализ выходных документов** - отчетов, таблиц, визуализаций, графиков; • **самоанализ и рефлексия** (краткое описание выполненных действий, выводов и предложений по улучшению).
Перечень практических работ	12. Сбор, структурирование и подготовка данных контакт-центра для прогнозирования объемов обращений 13. Анализ исторических данных контакт-центра и выявление циклических и сезонных колебаний нагрузки 14. Построение и тестирование математической модели прогнозирования обращений клиентов контакт-центра 15. Расчет и обоснование потребности контакт-центра в операционных ресурсах на основе прогнозных данных 16. Разработка графика работы специалистов контактного центра с использованием прогнозных данных и ИИ-аналитики 17. Анализ ключевых показателей эффективности (KPI) и интерпретация результатов деятельности контакт-центра 18. Разработка предложений по оптимизации графиков работы и распределения ресурсов контакт-центра
Список умений для выполнения практических работ	✓ собирать и структурировать данные из различных источников; ✓ выявлять закономерности, тенденции и циклы в статистических данных; ✓ формировать и проверять математические модели прогнозирования; ✓ использовать программное обеспечение (WFM, Excel, Power BI, Python, ИИ-инструменты) для расчетов и моделирования;

<table>
<tr><td></td><td>✓ разрабатывать расписания работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности и квалификации сотрудников;
✓ интерпретировать показатели эффективности (SLA, AHT, ASA, Occupancy, Shrinkage, NPS и др.);
✓ готовить аналитические отчеты и предложения по оптимизации ресурсов;
✓ одновременно выполнять несколько задач планирования, контролировать сроки и качество работы.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 5

Наименование работы: Разработка графика работы специалистов контактного центра с использованием прогнозных данных и ИИ-аналитики

Цель работы: оценить сформированность умений и знаний специалиста в области прогнозирования, планирования и разработки расписаний работы контактного центра, а также его способность применять аналитические и цифровые инструменты (в том числе с элементами искусственного интеллекта) для эффективного распределения ресурсов, анализа показателей эффективности и принятия обоснованных решений в реальных производственных условиях.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Этап выполнения</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовка данных</td><td>Импорт данных из CRM, ACD, HR-систем, их очистка и форматирование. Формирование сводных таблиц.</td><td>Наблюдение, проверка корректности структуры данных.</td><td>40</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Анализ исторических данных</td><td>Определение сезонных и суточных колебаний, визуализация тенденций (графики, диаграммы).</td><td>Анализ правильности выявления циклов и трендов.</td><td>45</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Построение модели прогноза</td><td>Применение методов регрессии, анализа временных рядов или встроенных AI-Forecast функций.</td><td>Проверка точности прогноза (метрики MAE, R^2).</td><td>50</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	4	**Расчет потребности в ресурсах**	Использование расчетных формул (Erlang-C, occupancy, shrinkage) и программных средств WFM/Excel.	Сравнение расчетных данных с эталонными показателями SLA.	40
	5	**Разработка графика работы**	Составление расписания смен с учетом прогноза, навыков, доступности сотрудников и нормативов.	Проверка соответствия графика требованиям трудового законодательства и SLA.	60
	6	**Анализ KPI и проблемных зон**	Интерпретация отклонений показателей эффективности, выявление перегрузок и простоев.	Оценка полноты анализа и предложений по корректировке.	35
	7	**Подготовка отчета и защиты результатов**	Представление итогового графика, расчетных таблиц и аналитических выводов.	Презентация результатов, экспертная оценка, самоанализ.	30
	Общее время выполнения практической работы: 5 часов				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;				

	• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения практической оценки:** • индивидуальное выполнение практических заданий на основе реальных или симулированных данных контакт-центра; • работа с цифровыми аналитическими системами (Excel, Power BI, Python/R, BI-панели, WFM-платформы, CRM); • анализ и визуализация данных с применением инструментов искусственного интеллекта (AI Forecast, ChatGPT, Copilot, AutoML); • выполнение кейса по сбору, структурированию и первичному анализу данных с последующей защитой результатов. **Методы проведения и оценки:** • **наблюдение** за действиями обучающегося при работе с цифровыми системами; • **оценка промежуточных результатов** (корректность выборки, полнота и достоверность данных); • **анализ итогового отчета и визуализаций**, созданных участником; • **собеседование / защита мини-проекта** с разбором логики анализа и обоснования выводов; • **чек-лист наблюдения** по критериям ОРК (знания, умения, применение ИИ).
Перечень практических работ	19. Сбор и анализ данных факторов, влияющих на изменение количества и среднего времени обработки обращений в контакт-центре 20. Подготовка, структурирование и очистка операционных данных контакт-центра для аналитического анализа 21. Анализ закономерностей и взаимосвязей факторов, влияющих на показатели эффективности контакт-центра 22. Формулировка и проверка аналитических гипотез на основе данных контакт-центра 23. Визуализация и интерпретация результатов аналитического исследования деятельности контакт-центра
Список умений для выполнения практических работ	✓ выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между факторами; ✓ формулировать и проверять аналитические гипотезы с применением ИИ-инструментов; ✓ использовать типовые методы анализа и планирования в сфере контакт-центров; ✓ собирать данные из различных источников и объединять их в единую структуру; ✓ импортировать и подготавливать данные для анализа в статистические и BI-пакеты; ✓ визуализировать и интерпретировать результаты анализа; ✓ формулировать аналитические выводы и рекомендации для управленческих решений.

<table>
<tr>
<td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td>
<td>
Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Сбор и анализ данных факторов, влияющих на изменение количества и среднего времени обработки обращений в контакт-центре.

Цель работы: оценить способность специалиста собирать, очищать и анализировать данные, выявлять закономерности и взаимосвязи факторов, влияющих на нагрузку контактного центра, с применением инструментов ИИ и цифровой аналитики.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовка данных</td><td>Извлечение данных из CRM, ACD и HR-систем, объединение в общую таблицу; проверка полноты и актуальности.</td><td>Проверка корректности источников и структуры данных.</td><td>40</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Очистка и нормализация данных</td><td>Удаление дубликатов, выбросов, форматирование и категоризация данных; использование ИИ-модулей для автоматической очистки.</td><td>Контроль отчета по качеству данных (до/после очистки).</td><td>35</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Выявление закономерностей и трендов</td><td>Анализ временных рядов, корреляционный анализ, построение графиков и тепловых карт; использование ИИ для автоматического выявления тенденций.</td><td>Проверка правильности примененных методов, визуализаций и интерпретаций.</td><td>45</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

	4	**Формулировка и проверка гипотез**	Выдвижение аналитических гипотез (например: связь между нагрузкой и числом операторов); проверка их достоверности на данных с помощью BI/AI-инструментов.	Оценка корректности гипотез и выводов по результатам проверки.	40
	5	**Интерпретация результатов и оформление отчета**	Подготовка BI-дашборда или презентации с визуальными результатами анализа и рекомендациями.	Проверка полноты отчета, аргументированности выводов, визуальной грамотности.	40
	6	**Презентация и обсуждение результатов**	Краткая защита аналитического отчета и визуализаций перед экспертной комиссией.	Устная защита, ответы на вопросы, самооценка.	20
	Общее время выполнения практической работы: 3 часа 40 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;				

	• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Анализ исторических циклических изменений в числе и среднем времени обработки обращений в контактный центр на протяжении года, месяца, недели и дня
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • индивидуальное выполнение аналитических заданий в средах Excel / Power BI / Python / Tableau / WFM-системах; • работа с реальными или учебными данными по обращениям, времени обработки и ресурсам; • сценарное моделирование с применением ИИ-инструментов (AutoML, Prophet, ARIMA, ChatGPT Copilot); • защита аналитического отчета с визуализацией цикличности и тенденций. **Методы оценки результатов:** • наблюдение за процессом выполнения заданий; • анализ промежуточных расчетов и визуализаций; • экспертная оценка отчета и дашбордов по чек-листу критериев; • собеседование (обоснование выводов и выбранных методов).
Перечень практических работ	6. Анализ исторических циклических изменений и тенденций в данных контакт-центра 7. Расчет и оценка параметров циклических колебаний нагрузки контакт-центра (сезонность, недельность, суточность) 8. Построение и анализ трендовых моделей прогнозирования обращений и времени обработки клиентов 9. Сравнение прогнозных и фактических показателей деятельности контакт-центра по временным периодам 10. Визуализация и интерпретация результатов анализа цикличности и тенденций в работе контакт-центра
Список умений для выполнения практических работ	✓ вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией; ✓ анализировать показатели изменений в стратегии и тактике работы центра; ✓ проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных по периодам; ✓ находить необходимую информацию в базах данных и системах аналитики; ✓ рассчитывать параметры циклических колебаний обращений; ✓ выявлять и оценивать параметры трендов в данных; ✓ визуализировать и интерпретировать результаты анализа для управленческих решений.
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 1** **Наименование работы:** Анализ исторических циклических изменений и тенденций в данных контакт-центра. **Цель работы:** оценить способность специалиста проводить анализ циклических и трендовых изменений в данных контакт-центра, выявлять зависимости между нагрузкой и ресурсами, использовать

цифровые и ИИ-инструменты для прогнозирования и визуализации результатов в управленческих целях.

Этапы выполнения практической работы:

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Контроль результатов (оценочные средства)	Время (мин)
1	Подготовка данных	Извлечение и объединение данных по обращениям и времени обработки за год, месяц, неделю, день. Очистка и нормализация.	Проверка структуры и корректности данных.	40
2	Анализ цикличности	Расчет периодов, амплитуд и фаз циклических изменений (сезонных, недельных, суточных) с применением ARIMA/Prophet.	Оценка точности модели и правильности выводов.	45
3	Анализ трендов	Построение трендовых моделей (регрессия, скользящее среднее, линейный/нелинейный тренд). Оценка направления изменений.	Сравнение графиков и интерпретаций с эталонными данными.	40
4	Сравнение прогнозных и фактических данных	Сопоставление результатов прогнозов с реальными значениями, анализ отклонений, оценка точности (MAE, RMSE).	Отчет по отклонениям и факторам влияния.	35
5	Визуализация результатов	Создание дашборда (графики циклов, трендов, сравнений); оформление аналитического отчета в BI или PowerPoint.	Экспертная оценка качества визуализации и интерпретации.	40

	6	Интерпретация и представление результатов	Формулирование выводов и вариантов решений, оценка рисков, подготовка краткой презентации для руководства.	Защита работы, вопросы эксперта.	20
	Общее время выполнения практической работы: 3 часа 40 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю				
Признание отдельного навыка или группы навыков	Консультирование сотрудников предприятия в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов				
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • индивидуальные консультации и ролевые кейсы («аналитик – руководитель – оператор»); • работа с реальными или учебными прогнозными данными контакт-центра; • моделирование совещаний и презентаций результатов прогнозов; • защита мини-проекта - «Презентация результатов прогнозов и рекомендации по их использованию». **Методы проведения и оценки:** • наблюдение за коммуникативными и аналитическими действиями обучающегося; • экспертная оценка подготовленных рекомендаций, визуальных отчетов и презентаций; • анализ корректности интерпретации прогнозов и предложенных решений; • собеседование (оценка способности объяснять результаты и мотивировать персонал);				

<table>
<tr><td></td><td>• использование чек-листов по умениям и знаниям с учетом критериев оценки.</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>6. Подготовка аналитического отчета контакт-центра по результатам прогнозирования обращений и ресурсной загрузки
7. Проведение консультации сотрудников по результатам прогнозных данных контакт-центра
8. Формирование рекомендаций по корректировке планов работы и системе мотивации персонала контакт-центра на основе аналитических данных
9. Анализ рисков и сценариев деятельности контакт-центра с использованием системного и стратегического подхода
10. Оценка эффективности внутренней коммуникации и взаимодействия сотрудников контакт-центра при внедрении прогнозных решений</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи;
✓ мотивировать сотрудников на использование аналитической информации;
✓ использовать методы системного и стратегического анализа для интерпретации прогнозных данных;
✓ применять прогнозные результаты при планировании и корректировке деятельности подразделений;
✓ использовать ИИ-инструменты для визуализации, сценарного анализа и коммуникации;
✓ представлять сложные аналитические выводы в понятной и практической форме;
✓ формулировать рекомендации по повышению эффективности и мотивации персонала.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: Проведение консультации сотрудников по результатам прогнозных данных контакт-центра.

Цель работы: оценить способность специалиста интерпретировать результаты прогнозов, готовить рекомендации и консультировать сотрудников предприятия с использованием системного анализа, стратегических подходов и цифровых (в т. ч. ИИ) инструментов визуализации и коммуникации.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовка данных и материалов</td><td>Отбор ключевых прогнозных показателей, визуализация в BI/Power BI/Excel AI;</td><td>Проверка корректности данных и наглядности визуализации.</td><td>40</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

			формулировка основных выводов.		
	2	Разработка консультационного плана	Определение цели встречи, аудитории, формата подачи, ключевых акцентов и рисков.	Проверка логики плана и структуры консультации.	30
	3	Проведение консультации (ролевая сессия)	Представление прогнозов, объяснение взаимосвязей показателей, ответ на вопросы сотрудников; использование интерактивных панелей или чат-бота.	Наблюдение эксперта; оценка коммуникативных умений и точности интерпретации.	50
	4	Разработка рекомендаций и управленческих предложений	Формулировка мер по корректировке планов, мотивации персонала и повышению эффективности работы.	Анализ обоснованности рекомендаций, соответствия стратегическим приоритетам.	40
	5	Самооценка и обратная связь	Подведение итогов, анализ полученной обратной связи, фиксация предложений по улучшению коммуникаций.	Экспертная оценка полноты рефлексии и качества выводов.	20
	Общее время выполнения практической работы: 3 часа				
Требования по использованию оборудования, по	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);				

технике безопасности	• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • индивидуальная работа в аналитических средах (Excel, Power BI, Python, R, SPSS, WFM-системы); • практическое выполнение кейсов на основе реальных или учебных данных по обращениям; • моделирование и тестирование математических моделей разных типов (регрессионные, ARIMA, нейросетевые); • защита мини-проекта «Выбор оптимальной прогнозной модели для контакт-центра». **Методы оценки:** • наблюдение за процессом моделирования и тестирования; • проверка промежуточных результатов (качество данных, точность моделей); • экспертная оценка отчета о тестировании моделей; • собеседование с оценкой понимания методов, принципов и интерпретации результатов.
Перечень практических работ	6. Сбор, подготовка и очистка операционных данных контакт-центра для построения прогнозных моделей 7. Выбор и настройка аналитических инструментов для прогнозирования нагрузки и ресурсов контакт-центра 8. Разработка, тестирование и выбор математической модели для прогнозирования обращений в контакт-центр 9. Сравнительный анализ и оценка точности математических моделей прогнозирования обращений в контакт-центре 10. Отбор оптимальной прогнозной модели и подготовка аналитического отчета для управления контакт-центром
Список умений для выполнения практических работ	✓ использовать программное обеспечение для прогнозирования и составления расписаний; ✓ проводить процедуры подготовки данных для анализа и моделирования; ✓ разрабатывать и тестировать математические модели прогнозирования;

<table>
<tr><td></td><td>

✓ оценивать точность и надежность моделей по статистическим метрикам;
✓ использовать ИИ и машинное обучение для повышения точности прогноза;
✓ визуализировать и интерпретировать результаты моделирования;
✓ готовить аналитические отчеты и формулировать рекомендации по применению моделей.

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: Разработка, тестирование и выбор математической модели для прогнозирования обращений в контакт-центр.

Цель работы: оценить способность специалиста собирать и подготавливать данные, строить, тестировать и оценивать математические модели прогнозирования нагрузки и ресурсов в контакт-центре с применением цифровых и ИИ-инструментов.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовка данных</td><td>Сбор и интеграция данных из CRM, телефонии, баз обращений; очистка, нормализация, устранение пропусков.</td><td>Проверка качества данных, отчет о подготовке.</td><td>40</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Выбор ПО и настройка моделей</td><td>Выбор программной среды (Excel, Python, Power BI и др.); задание параметров и алгоритмов прогнозирования.</td><td>Проверка соответствия ПО типу данных и цели модели.</td><td>30</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Разработка моделей</td><td>Построение нескольких моделей (регрессия, ARIMA, нейросеть); автоматизация с помощью ИИ.</td><td>Проверка корректности расчетов и структуры моделей.</td><td>50</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>4</td><td>Тестирование и оценка моделей</td><td>Тестирование на исторических данных, расчет метрик (MAE, RMSE, R^2); оценка надежности.</td><td>Сравнительный анализ результатов, чек-лист по метрикам.</td><td>45</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Отбор и презентация оптимальной модели</td><td>Выбор лучшей модели; оформление визуального отчета в BI-панели или презентации; аргументация выбора.</td><td>Экспертная оценка отчета, защита выводов.</td><td>35</td></tr>
</table>
Общее время выполнения практической работы: 2 часа 10 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
персональный компьютер или ноутбук;
наушники с микрофоном;
программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений в случае изменений факторов</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
выполнение практических аналитических заданий на данных контакт-центра (исторические данные по обращениям, времени обработки, графикам и нагрузке);
индивидуальная работа с WFM-, BI- и аналитическими системами (Excel, Power BI, Python, R, Verint, Genesys, SPSS);
моделирование сценариев изменения факторов (сезонность, рекламные кампании, сбои каналов, пиковая нагрузка);</td></tr>
</table>

	• защита итогового мини-проекта - *«Корректировка прогнозов и перерасчет ресурсного плана при изменении факторов»*. **Методы оценки:** • наблюдение за выполнением действий в аналитической среде; • экспертная проверка точности расчетов, корректности интерпретаций и отчетов; • оценка полноты учета влияющих факторов и применимости решений; • собеседование и самоанализ (оценка логики и аргументации специалиста).
Перечень практических работ	6. Сбор, подготовка и структурирование данных контакт-центра для краткосрочного и долгосрочного прогнозирования обращений 7. Корректировка краткосрочных и долгосрочных прогнозов и перерасчет ресурсного плана контакт-центра при изменении факторов 8. Расчет потребности контакт-центра в операционных ресурсах на основе прогнозных данных и целевых показателей эффективности 9. Анализ взаимосвязей производственных показателей эффективности контакт-центра с численностью и структурой персонала 10. Подготовка и представление аналитического отчета по результатам корректировки прогнозов и планирования ресурсов контакт-центра
Список умений для выполнения практических работ	✓ использовать программное обеспечение для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов; ✓ проводить подготовку данных для прогнозов и планов (структурирование, очистка, маркировка, загрузка); ✓ выполнять расчет потребности в ресурсах на основании прогнозных данных и KPI; ✓ определять зависимости результатов работы центра от количества персонала; ✓ корректировать прогнозы при изменении факторов и анализировать влияние изменений; ✓ оформлять аналитические отчеты, визуализировать и аргументировать решения; ✓ применять ИИ-инструменты и BI-системы для повышения точности и скорости прогнозов.
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 2** **Наименование работы:** Корректировка краткосрочных и долгосрочных прогнозов и перерасчет ресурсного плана контакт-центра при изменении факторов. **Цель работы:** оценить способность специалиста собирать и готовить данные, строить и корректировать прогнозы, рассчитывать ресурсы и выявлять зависимости показателей эффективности контакт-центра от числа сотрудников, применяя современные аналитические и ИИ-инструменты. **Этапы выполнения практической работы:**

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Контроль результатов (оценочные средства)	Время (мин)
1	Сбор и подготовка данных	Сбор информации из CRM, телефонии, BI; очистка, структурирование, маркировка по каналам, периодам и типам обращений.	Проверка корректности и полноты данных, протокол подготовки.	40
2	Построение прогнозов	Разработка долгосрочного и краткосрочного прогноза (временные ряды, ARIMA, регрессия, Prophet, нейросети).	Проверка точности модели, сравнение с эталонными данными.	45
3	Корректировка прогнозов при изменении факторов	Внесение изменений в модели при новых условиях (сезонность, акции, рост обращений); пересчет показателей.	Анализ корректности корректировок, проверка адаптации модели.	40
4	Расчет потребности в ресурсах	Расчет оптимального числа операторов на основе прогнозов и целевых KPI (SLA, ASA, AHT).	Проверка формул, точности расчетов, сопоставление с целями.	35
5	Анализ зависимости показателей от численности персонала	Построение регрессионных и имитационных моделей взаимосвязей между числом сотрудников и качеством обслуживания.	Проверка графиков и корректности интерпретации.	30
6	Оформление и защита отчета	Подготовка BI-дашборда и аналитического	Экспертная оценка	30

			отчета; защита решения с обоснованием корректировок и рисков.	презентации и аргументации.	

Общее время выполнения практической работы: 3 часа 40 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практическое моделирование сценариев кадровых рисков в аналитических и BI-системах; • работа с HR-данными и прогнозными показателями текучести и отсутствий персонала; • разработка планов и программ развития подсистемы обслуживания клиентов с учетом кадровых колебаний; • защита мини-проекта: *«Прогнозирование и управление кадровыми рисками контактного центра»*; • групповая дискуссия и анализ кейсов по непредвиденным сокращениям (болезни, отпуска, текучесть, автоматизация). **Методы проведения и оценки:** • наблюдение за аналитической и планировочной деятельностью обучающегося; • экспертная оценка качества прогнозов, планов и обоснованности решений; • проверка применения ИИ- и BI-инструментов; • анализ итогового отчета и рекомендаций по стабилизации кадровой подсистемы;

<table>
<tr><td></td><td>• собеседование / защита с оценкой системности и аргументации выводов.</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>7. Сбор и подготовка данных по кадровым показателям контакт-центра для прогнозирования сокращений
8. Анализ факторов, влияющих на сокращение человеческих ресурсов, и оценка их воздействия на показатели обслуживания
9. Прогнозирование и оценка влияния сокращения человеческих ресурсов на показатели эффективности контакт-центра
10. Расчет сценариев влияния сокращений на качество обслуживания и ресурсный план
11. Подготовка аналитического отчета и рекомендаций по минимизации кадровых рисков</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ планировать деятельность подсистемы обслуживания с учетом кадровых рисков и непредвиденных сокращений;
✓ разрабатывать программы развития и повышения устойчивости контакт-центра к кадровым колебаниям;
✓ использовать методы системного планирования и оценки эффективности деятельности;
✓ анализировать влияние изменений стратегии на кадровую устойчивость и показатели обслуживания;
✓ применять BI-, HR- и ИИ-инструменты для анализа и прогнозирования текучести персонала;
✓ формулировать аналитические рекомендации и управленческие решения по снижению кадровых рисков.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: Прогнозирование и оценка влияния сокращения человеческих ресурсов на показатели эффективности контакт-центра.

Цель работы: оценить способность специалиста анализировать кадровые данные, прогнозировать возможные сокращения персонала, оценивать их влияние на эффективность контакт-центра и разрабатывать рекомендации по минимизации рисков с использованием цифровых и ИИ-инструментов.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Сбор и подготовка данных</td><td>Выгрузка информации из CRM- и WFM-систем; формирование базы по отсутствиям, текучести, загрузке персонала.</td><td>Проверка полноты и корректности исходных данных.</td><td>35</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

2	Анализ факторов риска	Определение ключевых причин сокращений (болезни, текучесть, отпуска, автоматизация); оценка их частоты и влияния.	Отчет по выявленным факторам риска.	40
3	Разработка прогнозной модели сокращений	Применение методов временных рядов, регрессии, деревьев решений или нейросетей для прогноза вероятности отсутствий.	Проверка точности модели, анализ метрик (MAPE, R^2).	45
4	Оценка влияния сокращений на показатели эффективности	Моделирование сценариев снижения численности; расчет влияния на SLA, AHT, уровень обслуживания и клиентскую удовлетворенность.	Проверка корректности сценариев и расчетов.	40
5	Разработка рекомендаций и оформление отчета	Подготовка аналитического отчета с визуализацией прогнозов, выводами и предложениями по резервированию и мотивации персонала.	Экспертная оценка отчета и аргументированности рекомендаций.	40
6	Презентация и защита результатов	Представление отчета, демонстрация BI-дашборда, ответы на вопросы комиссии.	Устная защита, чек-лист оценки компетенций.	20

	Общее время выполнения практической работы: 3 часа 40 минут
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические задания по составлению и корректировке графиков смен операторов; • моделирование сценариев прогнозной нагрузки и перераспределения ресурсов; • работа с WFM-системами (Verint, NICE, Genesys), BI-платформами и Excel/Power BI; • защита индивидуального мини-проекта: *«Оптимизация расписания контакт-центра с учетом прогнозной нагрузки и доступности персонала»*; • ситуационные кейсы по внеплановым изменениям (болезни, отпуска, рост обращений). **Методы проведения и оценки:** ✓ наблюдение за процессом планирования и анализом данных; ✓ экспертная оценка построенных графиков, распределений и отчетов; ✓ проверка точности расчетов, соблюдения норм Трудового кодекса и KPI; ✓ собеседование (проверка понимания методов прогнозирования и планирования); ✓ самооценка и защита разработанного решения.
Перечень практических работ	1. Сбор и анализ данных для составления графиков работы специалистов контакт-центра 2. Разработка и анализ графиков работы специалистов контакт-центра с использованием прогнозных данных

<table>
<tr><td></td><td>3. Распределение специалистов по каналам и линиям обслуживания с применением методов оптимизации
4. Анализ эффективности графика и выявление проблемных зон
5. Подготовка и презентация аналитического отчета по результатам планирования графиков</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ составлять графики работы с учетом прогнозной нагрузки, навыков и доступности персонала;
✓ эффективно распределять ресурсы для обеспечения требуемого уровня обслуживания;
✓ анализировать показатели эффективности расписаний и выявлять проблемные зоны;
✓ работать с базами данных, содержащими сведения о звонках, нагрузке и персонале;
✓ выполнять многозадачные операции планирования, координации и контроля;
✓ использовать BI-, WFM- и ИИ-инструменты при планировании графиков;
✓ оформлять и интерпретировать аналитические результаты.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: Разработка и анализ графиков работы специалистов контакт-центра с использованием прогнозных данных

Цель работы: оценить способность специалиста разрабатывать оптимальные графики работы сотрудников контакт-центра, распределять ресурсы, анализировать эффективность расписаний и применять цифровые и ИИ-инструменты для повышения качества обслуживания.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№ этапа</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Сбор и подготовка данных</td><td>Выгрузка информации из CRM, WFM и HR-систем; формирование таблиц с нагрузкой, доступностью и навыками сотрудников.</td><td>Проверка корректности и полноты исходных данных.</td><td>35</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Разработка графика работы</td><td>Построение графика с учетом прогнозной нагрузки, SLA, перерывов, квалификации и норм трудового</td><td>Проверка соблюдения норм, корректности расписания.</td><td>45</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

			законодательства.		
	3	Распределение ресурсов	Оптимизация смен по каналам и линиям обслуживания с применением WFM- или ИИ-алгоритмов; балансировка нагрузки.	Сравнение плановых и целевых KPI; экспертная оценка распределения.	40
	4	Анализ эффективности графика	Расчет показателей SLA, AHT, Occupancy, Shrinkage; выявление отклонений и проблемных зон.	Аналитический отчет с выводами и диаграммами.	40
	5	Корректировка и визуализация результатов	Подготовка BI-дашборда и финальной версии графика; формулировка предложений по оптимизации.	Экспертная оценка отчета и визуализации.	30
	6	Презентация и защита решения	Презентация графика, обоснование расчетов, ответы на вопросы комиссии.	Устная защита, чек-лист компетенций.	20
	Общее время выполнения практической работы: 3 часа 30 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;				

	• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Глава 4. «Оценка личностных компетенций»	
Признание профессиональной квалификации	Экономист-аналитик
Описание форм и методов оценки личностных компетенций	**оммуникабельность и стрессоустойчивость** **Формы оценки:** • наблюдение при выполнении практических заданий; • ситуационное интервью; • экспертная оценка поведения в стрессовых ситуациях. **Методы оценки:** • ролевая игра «Работа с жалобой клиента»; • кейс-анализ «Консультирование коллег в условиях высокой нагрузки»; • анкетирование по методу 360°; • наблюдение за взаимодействием и самообладанием при защите проекта. **нициативность и самостоятельность** **Формы оценки:** • **наблюдение при выполнении индивидуальных аналитических заданий;** • **экспертная оценка вовлеченности и проактивности;** • **самооценка и рефлексия после практической работы.** **Методы оценки:** • **ситуационное задание «Предложение улучшений в системе планирования графиков»;** • **кейс-анализ «Оптимизация использования ресурсов контакт-центра»;** • **интервью по компетенциям (метод STAR);** • **оценка предложенных инициатив по реальным кейсам.** **налитическое мышление** **Формы оценки:** • **выполнение аналитического кейса на данных контакт-центра;** • **защита прогностической модели или отчета;** • **тестирование по методам анализа данных.** **Методы оценки:** • **решение кейса «Выявление факторов, влияющих на SLA и AHT»;** • **построение аналитического отчета с визуализацией KPI;** • **логико-аналитическое задание на определение взаимосвязей показателей;** • **экспертная оценка аргументации при защите решения.**

	тратегическое видение **Формы оценки:** • групповая дискуссия или деловая игра; • презентация сценариев развития контакт-центра; • интервью с элементами стратегического анализа. **Методы оценки:** • командный кейс «Влияние автоматизации на распределение персонала»; • моделирование долгосрочного прогноза с элементами сценарного планирования; • экспертная оценка обоснованности стратегических выводов. **увство ответственности** **Формы оценки:** • наблюдение при выполнении заданий с установленными сроками; • экспертная оценка соблюдения процедур и регламентов; • самооценка и обратная связь от команды. **Методы оценки:** • кейс «Выполнение срочного задания с ограниченными ресурсами»; • ситуационное интервью о личной ответственности за результат; • анализ соблюдения сроков и качества при выполнении практических работ; • оценка готовности к принятию решений и ответственности за последствия. **тика и моральная выдержка** **Формы оценки:** • наблюдение при взаимодействии в группе и с преподавателями; • анализ поведения в этически сложных ситуациях; • экспертная оценка соответствия корпоративным и профессиональным стандартам. **Методы оценки:** • ролевая ситуация «Реакция на некорректное обращение клиента»; • кейс-анализ «Конфликт интересов при планировании смен»; • интервью по моральным дилеммам; • анкетирование по профессиональной этике и корпоративным ценностям.
Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии	• коммуникабельность и стрессоустойчивость; • инициативность и самостоятельность; • аналитическое мышление; • стратегическое видение; • чувство ответственности; • этика и моральная выдержанность.
Глава 5. «Критерии оценки»	
Требования к оценке теоретического этапа	Теоретический этап считается пройденным при достижении **минимум 70% правильных ответов**. Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.

<table>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr><tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr><tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr><tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr><tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 6 ключевых личностных компетенций:
коммуникабельность и стрессоустойчивость;
инициативность и самостоятельность;
аналитическое мышление;
стратегическое видение;
чувство ответственности;
этика и моральная выдержанность.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td>Долевая градация баллов:
<table><tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr><tr><td>5 из 6</td><td>отлично (допуск к признанию квалификации)</td></tr><tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:<ol start="22">
Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
Практический этап - не менее 70% от общего балла
Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены
Результат признания квалификации:
<table><tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr><tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr><tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ (СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ В ПРОЧИХ ОТРАСЛЯХ)»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;
- Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 сентября 2023 года № 33483 «Об утверждении Типовых требований по организации работы контакт-центров административных органов»;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам; 2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий; 2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций; 1329-1-048 Руководитель (управляющий) (в прочих отраслях); 1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах); 1329-1-056 Управляющий отделением (в прочих отраслях); 1439-9-029 Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности).
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных;

	запрос - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера; **жалоба** - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере; **канал связи –** средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание – изменение – замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile);

	Scrum - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы; **SWOT-анализ** - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов; **GAP-анализ** - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием; **Гантт** (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
Признание профессиональной квалификации Специалиста по анализу и контролю качества предоставляемых услуг проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	1329-1-050
Название профессии	Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)
Вид трудовой деятельности	Организация и координация деятельности Центра, управление персоналом, контроль показателей продуктивности и обеспечение высокого уровня обслуживания клиентов.
Уровень НРК/ОРК	6 уровень ОРК
Трудовая функция 1	**Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей
Умения	**1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;** **Критерии оценки:** • выстраивает понятное и уважительное общение с сотрудниками; • использует цифровые и ИИ-инструменты (чат-боты, планировщики, системы уведомлений) для постановки и отслеживания задач;

	• уточняет детали и подтверждает понимание поставленной задачи; • собирает и обрабатывает обратную связь исполнителей; • поддерживает конструктивный диалог и рабочую атмосферу доверия. **2) конкретное формулирование задач;** **Критерии оценки:** • формулирует задачи четко, конкретно и без двусмысленностей; • указывает измеримые результаты, сроки и приоритеты; • применяет методики SMART, CLEAR, FAST при постановке целей; • использует ИИ-подсказки или генераторы задач для уточнения формулировок и оценки полноты задания; • фиксирует задачи в электронных системах управления (Trello, Planner, Notion и др.). **3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области;** **Критерии оценки:** • анализирует ход выполнения задач в соответствии с установленными показателями; • сопоставляет плановые и фактические результаты; • применяет ИИ-инструменты аналитики и визуализации данных (дашборды, отчеты, автоматизированные панели); • выявляет причины отклонений и определяет зоны для улучшения; • подготавливает выводы и рекомендации по оптимизации работы. **4) распределять задачи между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;** **Критерии оценки:** • оценивает квалификацию, опыт и текущую загруженность сотрудников; • использует ИИ-инструменты и данные аналитики для оптимального распределения задач; • обеспечивает равномерную нагрузку в команде; • учитывает индивидуальные особенности и потенциал сотрудников; • оперативно корректирует распределение при изменении приоритетов или сроков. **5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;** **Критерии оценки:** • распознает и предотвращает конфликтные ситуации на ранней стадии; • применяет конструктивные методы урегулирования (переговоры, фасилитация, медиативные подходы); • использует ИИ-инструменты анализа тональности и эмоционального состояния переписки для предотвращения эскалации; • принимает решения, учитывающие интересы сторон;

	• восстанавливает позитивный рабочий климат после конфликта.
Знания	**1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;** **Критерии оценки:** • знает ключевые принципы и различия методик; • применяет их при формулировании целей и KPI; • использует ИИ-помощников для проверки задач на соответствие критериям SMART; • обучает сотрудников применять эти подходы в работе. **2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;** **Критерии оценки:** • знает систему KPI подразделения и организации; • связывает показатели эффективности с целями задач и проектами; • использует ИИ-аналитику для расчета и визуализации результатов; • корректирует цели и задачи на основе аналитических данных. **3) правил делового общения и речевого этикета;** **Критерии оценки:** • соблюдает нормы письменного и устного делового общения; • формулирует сообщения ясно, корректно и вежливо; • использует ИИ-инструменты проверки текста на тон и корректность (грамматика, эмоциональная нейтральность); • адаптирует стиль общения под аудиторию и формат коммуникации. **предъявляемых стандартов оформления документации;** **Критерии оценки:** • знает корпоративные и отраслевые стандарты оформления документов; • соблюдает требования к структуре, реквизитам и стилю служебных текстов; • использует ИИ-инструменты для проверки ошибок, форматирования и автоматизации отчетов; • обеспечивает полноту, логичность и аккуратность документирования.
Профессиональная задача (навык 2)	Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства
Умения	**1) подготавливать материалы для обсуждения, включая презентации, отчеты и обновления по проектам;** **Критерии оценки:** • собирает и систематизирует актуальную информацию по теме собрания; • использует шаблоны корпоративных отчетов и презентаций; • применяет ИИ-инструменты (например, Power BI, ChatGPT, Copilot, Slides AI) для подготовки сводных данных и визуальных материалов; • проверяет точность и актуальность представляемых данных;

	• обеспечивает структурность и наглядность материалов для восприятия участниками. **2) определять цели собрания, готовить повестку дня, подбирать необходимые материалы;** **Критерии оценки:** • формулирует конкретные и измеримые цели собрания; • составляет повестку с учетом приоритетности тем и ограничений по времени; • подбирает релевантные материалы, данные и документы; • использует ИИ-сервисы для автоматического составления повестки, подсказок по структуре или анализа повестки прошлых встреч; • согласовывает план с руководителем или ответственными лицами. **3) проводить собрания, вести переговоры, писать информационные письма, сообщения в мессенджерах;** **Критерии оценки:** • проводит собрания в установленное время и по утвержденной повестке; • обеспечивает вовлеченность участников и контроль времени; • использует ИИ-инструменты для расшифровки, записи и анализа встреч (например, Otter.ai, Notion AI, Microsoft Copilot); • корректно и понятно формулирует письменные сообщения, письма и резюме встреч; • поддерживает деловой стиль и единый формат коммуникации с командой. **4) обеспечивать ясность и доступность передачи информации для всех участников;** **Критерии оценки:** • передает информацию четко, логично и в понятной форме; • адаптирует стиль и уровень сложности под аудиторию (операторов, руководителей, аналитиков и т.д.); • использует визуальные и цифровые материалы (презентации, графики, короткие сводки); • применяет ИИ-инструменты для проверки ясности и читаемости текстов; • убеждается, что все участники поняли суть задач и решений. **5) формировать отчеты, протокола, инструкции, памятки (при необходимости);** **Критерии оценки:** • фиксирует результаты собрания в установленной форме (протокол, чек-лист, сводный отчет); • применяет ИИ-сервисы для автоматизации написания протоколов и выделения ключевых решений (Summarizer, ChatGPT, Copilot); • направляет отчеты и инструкции участникам в установленные сроки; • обеспечивает сохранность документов и их доступность в корпоративной системе; • использует стандартизированные шаблоны оформления.

Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** • знает систему KPI, действующую в организации; • понимает взаимосвязь индивидуальных показателей с целями подразделения; • использует эти данные при подготовке аналитических отчетов и обсуждении результатов; • применяет ИИ-анализ для оценки динамики показателей и выявления отклонений. **2) правил делового общения и речевого этикета;** **Критерии оценки:** • соблюдает нормы деловой переписки и устной коммуникации; • формулирует сообщения корректно и уважительно; • использует ИИ-инструменты для проверки стиля, тона и эмоциональной окраски текстов; • сохраняет нейтральность и профессионализм при обсуждении спорных вопросов. **3) корпоративных стандартов, изменений в политике компании и новых инициатив руководства;** **Критерии оценки:** • знает актуальные корпоративные стандарты и внутренние регламенты; • своевременно информирует сотрудников о новых инициативах и изменениях; • применяет ИИ-инструменты (чат-боты, рассылки, автоматизированные уведомления) для информирования команды; • обеспечивает точность и единообразие передаваемой информации. **4) норм документооборота и сохранности информации для дальнейшего использования;** **Критерии оценки:** • знает правила внутреннего документооборота и хранения информации; • оформляет и архивирует документы в соответствии с установленными требованиями; • использует цифровые и ИИ-инструменты (например, SharePoint, Google Workspace AI) для систематизации и поиска данных; • обеспечивает конфиденциальность и целостность информации.
Профессиональная задача (навык 3)	Предоставление сотрудникам информации и ресурсов, необходимых для выполнения их рабочих обязанностей
Умения	**1) оценивать потребность сотрудников в информации и ресурсах для выполнения их обязанностей;** **Критерии оценки:** • анализирует запросы сотрудников и определяет приоритеты по обеспечению ресурсами;

	• выявляет недостающую информацию или инструменты для эффективного выполнения задач; • использует опросы, отчеты и ИИ-аналитику для оценки потребностей команды; • прогнозирует возможные затруднения и заранее подготавливает решения; • согласовывает потребности с руководителем или смежными подразделениями. **2) находить и организовывать информацию, необходимую для выполнения рабочих задач;** **Критерии оценки:** • ищет и подбирает достоверные источники информации (внутренние базы, нормативные документы, отчеты); • применяет ИИ-поисковые системы, базы знаний, корпоративные вики и цифровые хранилища; • структурирует данные в удобном и логичном виде для пользователей; • проверяет актуальность и достоверность информации перед распространением; • оформляет материалы в соответствии с корпоративными стандартами. **3) обеспечивать точность и полноту предоставляемой информации и ресурсов;** **Критерии оценки:** • проверяет корректность фактов, ссылок и данных перед публикацией; • применяет ИИ-инструменты для автоматической проверки точности, устранения дубликатов и ошибок; • актуализирует устаревшие материалы и удаляет нерелевантные данные; • документирует источники и подтверждает достоверность предоставленной информации; • обеспечивает своевременное обновление информационных и ресурсных баз. **4) работать с инструментами для хранения и поиска информации;** **Критерии оценки:** • использует корпоративные системы хранения (SharePoint, Google Drive, Platonus Docs, CRM, внутренние базы); • применяет ИИ-поиск и интеллектуальные фильтры для быстрого нахождения нужных данных; • соблюдает правила структурирования и наименования файлов; • оптимизирует хранение информации для удобства последующего доступа; • обучает коллег правильному использованию систем хранения. **5) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов;** **Критерии оценки:** • запрашивает недостающие данные корректно и своевременно; • поддерживает прозрачную и вежливую коммуникацию между подразделениями;

	• использует корпоративные мессенджеры, порталы и ИИ-чат-помощники для обмена данными; • демонстрирует готовность помочь коллегам при обмене ресурсами; • способствует созданию среды доверительного и взаимного обмена информацией.
Знания	**1) политики безопасности данных и конфиденциальности для правильного обращения с корпоративной информацией;** **Критерии оценки:** • знает требования внутренней политики информационной безопасности; • соблюдает правила классификации и защиты данных; • использует ИИ-инструменты в соответствии с корпоративными нормами безопасности; • предотвращает передачу конфиденциальных данных неавторизованным лицам; • информирует коллег о рисках нарушения политики безопасности. **2) должностных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • понимает функциональные роли специалистов, участвующих в информационном обеспечении; • разграничивает зоны ответственности между операторами, аналитиками, администраторами и менеджерами; • взаимодействует со специалистами ИСО для получения необходимых данных; • соблюдает установленные каналы передачи запросов и отчетов; • контролирует сроки и качество выполнения запросов. **3) внутренних регламентов и процедуры организации работы специалистов;** **Критерии оценки:** • знает корпоративные инструкции, положения и регламенты по организации работы; • соблюдает последовательность процедур при подготовке и выдаче информации; • использует ИИ-инструменты для автоматизации стандартных процедур (формирование сводок, уведомлений, журналов); • действует в рамках утвержденных норм документооборота; • следит за актуальностью применяемых процедур. **4) механизмов взаимодействия между подразделениями для эффективного обмена ресурсами и данными;** **Критерии оценки:** • знает установленные каналы и формы межфункционального взаимодействия; • организует обмен данными с другими подразделениями через официальные системы; • применяет цифровые и ИИ-инструменты (порталы, CRM, Knowledge Base, корпоративные ассистенты) для координации; • обеспечивает прозрачность информационных потоков;

	• способствует повышению эффективности взаимодействия между командами.
Профессиональная задача (навык 4)	Проведение мониторинга обновления информации и доведение до линейных специалистов
Умения	**1) формировать отчетность и предложения руководителю по итогам сбора статистики;** **Критерии оценки:** • собирает, систематизирует и анализирует статистические данные по обновлению информации; • использует цифровые и ИИ-инструменты для визуализации (Power BI, Excel, Copilot, ChatGPT-анализ); • выявляет тенденции, проблемные зоны и возможные улучшения; • готовит структурированные отчеты и предложения в соответствии с корпоративным форматом; • обеспечивает достоверность, полноту и своевременность представленных данных. **2) распределять нагрузку на специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • оценивает объем поступающих задач и равномерно распределяет их между специалистами; • использует ИИ-аналитику или планировщики нагрузки (например, Trello, Planner, Notion, CRM-модули); • учитывает компетенции, опыт и текущую занятость сотрудников; • корректирует распределение при изменении приоритетов или сроков; • обеспечивает баланс эффективности и качества выполнения задач. **3) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;** **Критерии оценки:** • распознает причины конфликтов и оперативно реагирует на них; • применяет конструктивные методы урегулирования (переговоры, фасилитация, медиативный подход); • использует ИИ-инструменты анализа тональности коммуникации (email, чаты) для раннего выявления напряженности; • сохраняет нейтральность и профессионализм в конфликтных ситуациях; • способствует восстановлению позитивного климата в коллективе. **4) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;** **Критерии оценки:** • взаимодействует с коллегами и смежными подразделениями при работе с претензиями;

	• согласует корректирующие действия, соблюдая регламенты и сроки; • использует CRM-системы и корпоративные ИИ-ассистенты для совместной обработки обращений; • документирует этапы рассмотрения и результаты взаимодействия; • обеспечивает единообразие в предоставлении клиенту ответов и решений. **5) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по обращениям клиента;** **Критерии оценки:** • контролирует выполнение задач по срокам, качеству и приоритетам; • использует ИИ-инструменты мониторинга и автоматических напоминаний (дашборды, трекеры, CRM-системы); • выявляет задержки и причины несвоевременного выполнения; • информирует руководство о рисках невыполнения сроков; • принимает меры по корректировке планов и распределению нагрузки. **6) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;** **Критерии оценки:** • гибко адаптирует рабочие действия при изменении внешних или внутренних условий; • анализирует ситуацию и принимает решения, исходя из актуальных данных; • использует ИИ-инструменты для прогноза последствий или выбора альтернативных решений; • демонстрирует устойчивость к стрессу и способность быстро перестраиваться; • действует в интересах эффективности и качества обслуживания.
Знания	**1) основных показателей в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает ключевые количественные и качественные показатели работы (сроки обработки, точность, удовлетворенность клиентов, нагрузка); • применяет их при планировании и анализе деятельности группы; • использует ИИ-аналитику для отслеживания динамики показателей; • формулирует предложения по их улучшению на основе данных. **2) должностных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • понимает распределение функций и зон ответственности между сотрудниками; • координирует выполнение задач в соответствии с ролями; • контролирует соблюдение стандартов работы и регламентов;

	• учитывает особенности функционала при планировании нагрузки и обучении персонала. **3) внутренних регламентов и процедуры организации работы специалистов;** **Критерии оценки:** • знает и применяет утвержденные регламенты, инструкции и стандарты; • использует ИИ-инструменты для автоматизации регламентных процессов (напоминания, контроль сроков, генерация отчетов); • обеспечивает выполнение процедур без нарушений сроков и качества; • отслеживает актуальность регламентных документов и предлагает обновления. **4) основных принципов работы информационных ресурсов и их актуализации;** **Критерии оценки:** • знает принципы функционирования и обновления корпоративных информационных систем; • понимает порядок внесения и проверки изменений в базы данных и справочники; • применяет ИИ-инструменты для выявления устаревшей информации и автоматической актуализации; • обеспечивает своевременное обновление данных и предотвращает дублирование; • взаимодействует с техническими специалистами при обнаружении ошибок или несоответствий.
Профессиональная задача (навык 5)	Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене
Умения	**1) планировать и организовывать учет рабочего времени сотрудников;** **Критерии оценки:** • организует систему учета рабочего времени в соответствии с установленными нормами и политиками организации; • использует цифровые и ИИ-инструменты (табели учета, CRM-модули, WorkTime, Microsoft Shifts и др.) для фиксации присутствия и занятости; • контролирует корректность внесенных данных и своевременность их обновления; • формирует отчетность по отработанным часам и использованию рабочего времени; • анализирует эффективность распределения рабочего времени по команде. **2) отслеживать качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • проверяет соответствие выполненных задач установленным стандартам качества; • анализирует метрики эффективности (сроки ответа, точность информации, удовлетворенность клиентов);

	• применяет ИИ-аналитику и системы мониторинга качества для выявления отклонений; • формулирует рекомендации по улучшению процессов и квалификации сотрудников; • обеспечивает обратную связь и координацию с руководством при выявлении проблем. **3) отслеживать соблюдение расписания смен и своевременно корректировать изменения;** **Критерии оценки:** • контролирует соответствие фактической явки утвержденному расписанию; • оперативно реагирует на отклонения (болезни, замены, переработки); • использует автоматизированные и ИИ-системы для прогнозирования потребности в персонале; • согласовывает корректировки с руководителем и отражает их в учетных системах; • обеспечивает прозрачность и своевременность обмена информацией о сменах. **4) составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов;** **Критерии оценки:** • планирует перерывы с учетом требований законодательства и внутреннего распорядка; • обеспечивает равномерное распределение перерывов без снижения качества обслуживания клиентов; • применяет ИИ-планировщики и симуляционные инструменты для оптимизации расписания; • согласовывает графики с командой и учитывает индивидуальные особенности сотрудников; • контролирует соблюдение графика и вносит оперативные корректировки при необходимости.
Знания	**1) расчета трудового времени, соблюдения рабочего времени, отпусков, переработок и других норм, касающихся работы сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает нормы Трудового кодекса и внутренние регламенты учета времени; • применяет правила расчета рабочего времени, сверхурочных и отпусков; • контролирует правильность отражения данных в учетных системах; • использует ИИ-инструменты для автоматизации расчетов и предотвращения ошибок; • обеспечивает соблюдение трудовых прав сотрудников. **2) принципов и методов кадрового планирования для эффективного распределения специалистов по сменам;** **Критерии оценки:** • знает методы прогнозирования и планирования загрузки персонала;

	• применяет аналитические и ИИ-инструменты для расчета сменных графиков; • оценивает баланс между производственной необходимостью и доступностью кадров; • формирует рекомендации по оптимизации штата или сменного режима; • взаимодействует с HR-службой при планировании персонала. **3) принципов мотивации сотрудников на сменах и методов повышения их производительности;** **Критерии оценки:** • знает современные подходы к нематериальной и материальной мотивации; • использует ИИ-анализ данных (показатели эффективности, вовлеченности) для выявления факторов снижения мотивации; • предлагает инициативы по повышению удовлетворенности и результативности сотрудников; • применяет подходы к формированию позитивного командного климата; • учитывает индивидуальные особенности специалистов при выборе методов стимулирования. **4) норм безопасности, здоровья и охраны труда, применяемых в процессе работы специалистов;** **Критерии оценки:** • знает требования законодательства и внутренних нормативов по охране труда; • обеспечивает информирование сотрудников о правилах безопасности; • контролирует соблюдение норм при организации рабочего процесса; • использует цифровые системы для отслеживания инструктажей и прохождения обучения; • принимает меры по снижению рисков и профилактике нарушений. **5) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает подходы к анализу и распределению нагрузки по количественным и качественным показателям; • применяет ИИ-инструменты и аналитические панели для расчета загрузки; • оптимизирует распределение задач между сотрудниками на основе компетенций и опыта; • предотвращает перегрузку и неравномерность работы; • контролирует эффективность распределения с последующей корректировкой.
Профессиональная задача (навык 6)	Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
Умения	**1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;**

	Критерии оценки: • распознает конфликтные ситуации в процессе взаимодействия с сотрудниками; • применяет корректные методы урегулирования (диалог, фасилитация, медиативные техники); • использует ИИ-инструменты анализа тональности и эмоционального состояния ответов (например, Copilot, ChatGPT, AI Tone Analyzer) для раннего выявления напряженности; • сохраняет нейтральность, тактичность и уважение к участникам процесса; • обеспечивает конструктивное завершение диалога с минимальными потерями для командного взаимодействия. **2) устанавливать доверительные отношения для получения откровенной и конструктивной обратной связи;** **Критерии оценки:** • создает атмосферу открытости и безопасности для участников опроса; • использует корректные, уважительные и нейтральные формулировки вопросов; • демонстрирует эмпатию и заинтересованность в мнении специалистов; • применяет ИИ-инструменты для анонимного сбора и агрегирования отзывов (онлайн-формы, чат-боты, платформы HR-аналитики); • поддерживает баланс между профессиональной дистанцией и доверием **3) выявлять ключевые моменты и проблемы на основе собранных данных;** **Критерии оценки:** • анализирует результаты обратной связи с использованием аналитических и ИИ-инструментов (Power BI, Excel, HR Pulse, ChatGPT-аналитика); • выделяет основные тенденции, повторяющиеся темы и болевые точки сотрудников; • формулирует выводы, подкрепленные данными и фактами; • готовит краткие аналитические сводки и предложения по улучшению процессов; • предоставляет руководству структурированные рекомендации на основе анализа. **4) проводить опросы и интервью, а также обрабатывать и анализировать полученные данные;** **Критерии оценки:** • подготавливает инструменты для сбора обратной связи (анкеты, опросы, сценарии интервью); • использует онлайн-платформы и ИИ-сервисы для автоматизации опросов (Google Forms, Typeform, AI Survey, MS Forms); • обеспечивает репрезентативность и достаточный охват выборки;

	• обрабатывает данные, систематизирует и визуализирует результаты; • готовит отчеты с выводами и предложениями по улучшению коммуникации и процессов
Знания	**1) различных методов и инструментов сбора обратной связи, таких как анкеты, интервью, онлайн-опросы;** **Критерии оценки:** • знает принципы и различия между методами сбора обратной связи; • владеет современными цифровыми и ИИ-инструментами (Google Forms, SurveyMonkey, ChatGPT Forms, MS Copilot); • выбирает подходящий метод в зависимости от цели и целевой аудитории; • применяет комбинированные подходы для повышения достоверности результатов; • обеспечивает корректность интерпретации данных. **2) основ конфликтологии и подходов к разрешению конфликтных ситуаций при получении критической обратной связи;** **Критерии оценки:** • знает базовые принципы конфликтологии и типы конфликтов в коллективе; • применяет стратегии конструктивного взаимодействия в стрессовых ситуациях; • использует ИИ-инструменты анализа настроений и рисков эскалации; • обеспечивает сохранение рабочего климата даже при выраженной критике; • помогает сотрудникам выражать мнение в корректной форме. **3) специфики работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию и их повседневных задач;** **Критерии оценки:** • понимает особенности режима работы специалистов (сменность, нагрузка, стрессовые ситуации); • учитывает специфику работы при формировании вопросов и анализе ответов; • интерпретирует обратную связь с учетом профессионального контекста; • применяет результаты анализа для оптимизации графика, инструкций и поддержки сотрудников; • использует ИИ-инструменты для анализа типовых обращений и проблемных тем **4) принципов конфиденциальности при обработке личных данных сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает нормы законодательства и внутренней политики компании по защите персональных данных; • обеспечивает анонимность участников опросов и соблюдает этические стандарты; • использует безопасные цифровые платформы для хранения и анализа информации;

	• предотвращает утечку или искажение данных при передаче и обработке; • информирует сотрудников о целях и условиях обработки обратной связи.
Профессиональная задача (навык 7)	Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Умения	**1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии;** **Критерии оценки:** • анализирует собранные данные, выявляет взаимосвязи и отклонения; • использует ИИ-аналитику и визуализацию (Power BI, Excel, ChatGPT-аналитика, Copilot) для распознавания трендов; • делает выводы, основанные на достоверных статистических закономерностях; • формулирует рекомендации для руководства по улучшению показателей; • объясняет результаты в понятной форме для управленческих решений **2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы), обрабатывать их и подготавливать к анализу;** **Критерии оценки:** • организует систематический сбор данных из всех релевантных источников; • проверяет корректность, полноту и достоверность поступающих данных; • применяет ИИ-инструменты и скрипты для автоматизации сбора и консолидации (Google Sheets, Power Query, Python-модули, Copilot); • очищает данные от ошибок и дубликатов перед анализом; • документирует источники и структуру данных для повторного использования. **3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** • контролирует выполнение задач по ключевым параметрам (срок, качество, полнота); • использует CRM-системы и ИИ-дашборды для мониторинга показателей в реальном времени; • выявляет причины задержек и несоответствий; • подготавливает корректирующие предложения по оптимизации процессов; • сообщает руководству о рисках отклонений от плановых значений **4) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (например Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты);** **Критерии оценки:**

	• уверенно работает с табличными и аналитическими инструментами (Excel, Google Sheets, Power BI, Data Studio); • применяет формулы, сводные таблицы, фильтры, диаграммы и автоматизацию; • использует ИИ-функции (Copilot, ChatGPT-плагины) для анализа, прогнозирования и визуализации данных; • настраивает автоматические отчеты и панели мониторинга; • обеспечивает корректность, наглядность и доступность визуальных материалов **5) создавать и поддерживать различные виды отчетности по ключевым показателя;** **Критерии оценки:** • формирует регулярные и специальные отчеты (ежедневные, недельные, месячные, по проектам); • использует корпоративные шаблоны и стандарты отчетности; • применяет ИИ-инструменты для автоматического обновления и форматирования отчетов; • обеспечивает точность, своевременность и логичность представляемых данных; • визуализирует результаты для удобства восприятия руководством и коллегами.
Знания	**1) принципов работы CRM- систем и умение использовать их для сбора и анализа данных;** **Критерии оценки:** • знает функционал CRM-платформ, применяемых в организации; • использует CRM для фиксации, фильтрации и анализа обращений и показателей; • формирует выгрузки и отчеты по задачам и обращениям клиентов; • применяет встроенные аналитические модули и ИИ-панели CRM для мониторинга; • обеспечивает корректность и целостность данных в системе. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** • знает утвержденные KPI группы и отдельных специалистов (скорость обработки, качество ответов, удовлетворенность клиентов и др.); • отслеживает динамику показателей и их соответствие целевым значениям; • использует ИИ-инструменты прогнозирования для оценки достижения KPI; • интерпретирует данные KPI в контексте общих целей подразделения; • предоставляет обратную связь сотрудникам по достигнутым результатам. **3) базовых методов статистического анализа, таких как средние значения, стандартные отклонения, тренды, коэффициенты вариации;**

	Критерии оценки: • знает основные статистические методы обработки данных; • применяет расчеты для анализа устойчивости и вариативности показателей; • использует ИИ-и аналитические инструменты для автоматизации статистического анализа; • корректно интерпретирует результаты и выявляет аномалии; • делает выводы, применимые к управленческим решениям и корректировке процессов. **4) внутренних политик компании, касающихся защиты персональной информации;** **Критерии оценки:** • знает требования законодательства и корпоративных регламентов по защите данных; • соблюдает правила доступа, хранения и передачи статистической информации; • использует безопасные каналы и цифровые инструменты при работе с данными; • контролирует анонимизацию персональных данных при отчетности; • предотвращает риски нарушения конфиденциальности и утечки информации.
Трудовая функция 2	**Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности**
Профессиональная задача (навык 1)	Проводить контроль пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно- справочному обслуживанию
Умения	**1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** • анализирует оперативные данные о соблюдении дисциплины и пунктуальности сотрудников; • использует аналитические и ИИ-инструменты (дашборды, Power BI, Copilot, ChatGPT-аналитика) для выявления тенденций и отклонений; • сопоставляет результаты с плановыми и нормативными показателями; • принимает обоснованные управленческие решения по корректировке действий сотрудников; • формулирует предложения по улучшению организации труда и дисциплины. **2) отслеживать данные о времени прихода/ухода сотрудников, продолжительности перерывов, времени обработки звонков;** **Критерии оценки:** • контролирует табели, системные логи и отчеты CRM по времени входа и выхода сотрудников; • использует специализированное ПО и ИИ-системы мониторинга (WorkTime, Platonus Logs, Call Analytics);

	• выявляет нарушения режима работы, фиксирует отклонения и сообщает руководству; • анализирует статистику по длительности перерывов и времени обработки обращений; • обеспечивает объективность и достоверность данных учета рабочего времени. **3) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей;** **Критерии оценки:** • готовит и проводит краткие обучающие и профилактические инструктажи; • использует цифровые платформы и ИИ-помощников (Teams, Zoom, Copilot, ChatGPT) для дистанционного инструктажа; • объясняет цели и показатели в понятной и мотивирующей форме; • контролирует усвоение информации сотрудниками; • корректирует содержание инструктажей на основе анализа обратной связи и результатов работы. **4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения:** **Критерии оценки:** • формулирует задачи четко, конструктивно и вежливо; • поддерживает открытый диалог при обсуждении нарушений или корректировок; • применяет ИИ-инструменты для фиксирования и отслеживания коммуникаций (корпоративные чаты, CRM-заметки, планировщики); • демонстрирует умение аргументировать решения без давления и конфликтов; • формирует у сотрудников осознанное отношение к дисциплине и ответственности.
Знания	**1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению. **2) основных показателей, влияющие на нагрузку сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает параметры, определяющие рабочую нагрузку (число обращений, длительность звонков, распределение смен); • использует эти данные для анализа эффективности и планирования ресурсов; • применяет ИИ-аналитику для прогнозирования пиковых нагрузок; • выявляет взаимосвязь между дисциплиной и производительностью; • формирует рекомендации по балансировке нагрузки в команде

	3) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников; **Критерии оценки:** • знает внутренние документы, регулирующие графики смен и режим труда; • соблюдает утвержденные процедуры при изменении расписания; • использует ИИ-планировщики для оптимизации графиков и перераспределения смен; • контролирует своевременное внесение изменений в учетные системы; • обеспечивает прозрачность и согласованность корректировок с руководством и персоналом. **4) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • четко понимает функциональные роли и обязанности специалистов; • оценивает поведение сотрудников в контексте выполнения должностных задач; • корректно формулирует замечания и рекомендации, опираясь на регламент; • контролирует соблюдение стандартов работы и норм обслуживания клиентов; • формирует отчетность о дисциплинарных отклонениях с учетом функционала сотрудников. **5) программного обеспечения для учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок;** **Критерии оценки:** • знает функциональные возможности используемых систем (CRM, ATS, системы табелирования, аналитика звонков); • умеет работать с отчетами, фильтрами и выгрузками данных; • применяет ИИ-инструменты для анализа звонков и временных метрик; • обеспечивает корректность и безопасность данных в программных системах; • использует цифровые панели для визуализации и мониторинга дисциплины.
Профессиональная задача (навык 2)	Проведение контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию
Умения	**1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля;** **Критерии оценки:** • применяет разнообразные формы контроля (оперативный, текущий, итоговый, выборочный); • использует ИИ-инструменты и цифровые дашборды для мониторинга показателей (Power BI, CRM-аналитика, Copilot, Google Data Studio);

	• отслеживает соблюдение сроков, точность и качество выполнения задач; • своевременно выявляет отклонения и принимает корректирующие меры; • документирует результаты контроля и сообщает о них руководству. **2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** • анализирует динамику выполнения плановых KPI и ключевых метрик команды; • выявляет причины снижения эффективности и определяет приоритетные направления улучшений; • использует ИИ-аналитику для прогнозирования тенденций и сценариев развития; • принимает управленческие решения на основе объективных данных; • обеспечивает достижение стабильных и целевых результатов группы. **3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов;** **Критерии оценки:** • разрабатывает и реализует мероприятия по повышению производительности и качества обслуживания; • инициирует обучение, наставничество и обмен опытом между специалистами; • использует цифровые платформы и ИИ-инструменты для оценки эффективности мероприятий; • анализирует результаты внедренных инициатив и вносит улучшения; • обеспечивает вовлеченность сотрудников и поддержание командной мотивации. **4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения;** **Критерии оценки:** • формулирует задачи четко, конкретно и в соответствии с целями подразделения; • обеспечивает прозрачность требований и критериев оценки работы; • поддерживает регулярную обратную связь, обсуждает результаты и пути улучшения; • применяет ИИ-инструменты для фиксации задач и коммуникаций (CRM-комментарии, корпоративные чаты, планировщики); • демонстрирует лидерские качества, создавая атмосферу доверия и ответственности.
Знания	**1) ключевые показатели эффективности и их различные виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение;** **Критерии оценки:**

	• знает классификацию и назначение KPI для разных уровней деятельности; • понимает взаимосвязь операционных, персональных и стратегических показателей; • применяет принципы построения KPI-дерева для анализа результативности; • использует ИИ-аналитику для сопоставления и прогнозирования показателей; • интерпретирует KPI в контексте целей подразделения и компании. **2) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает утвержденные целевые значения KPI для своей группы и подразделения; • отслеживает фактические результаты и сравнивает их с установленными нормами; • использует цифровые панели и автоматические отчеты для визуализации динамики KPI; • выявляет причины отклонений и предлагает корректирующие меры; • информирует руководство и команду о результатах выполнения показателей. **3) методов контроля и мониторинга производительности специалистов;** **Критерии оценки:** • знает методы количественного и качественного контроля (тайм-мониторинг, peer-review, обратная связь клиентов); • использует CRM-системы, BI-панели и ИИ-отчеты для анализа производительности; • сопоставляет индивидуальные и групповые результаты с плановыми показателями; • выбирает форму контроля, соответствующую цели и ситуации; • обеспечивает объективность, прозрачность и справедливость мониторинга.
Профессиональная задача (навык 3)	Запуск аварийных сценариев работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Умения	**1) оценивать ситуацию и принимать решение о запуске аварийных сценариев для минимизации потерь и последствий;** **Критерии оценки:** • анализирует текущую ситуацию на основе оперативных данных и сигналов систем мониторинга; • определяет уровень критичности и принимает решение о необходимости активации аварийного сценария; • использует ИИ-аналитику и цифровые панели для оценки масштабов и рисков (CRM, Power BI, Copilot, ChatGPT-оценка сценариев);

	• действует в соответствии с утвержденными протоколами и регламентами; • обеспечивает минимизацию потерь и сохранение стабильности процессов. **2) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей;** **Критерии оценки:** • быстро организует информирование и инструктаж сотрудников при возникновении нештатной ситуации; • использует цифровые и ИИ-инструменты для передачи оперативных инструкций (корпоративные чаты, рассылки, чат-боты, Copilot); • объясняет алгоритм действий ясно, кратко и без двусмысленностей; • контролирует понимание и готовность сотрудников к выполнению действий; • корректирует коммуникацию в зависимости от обстановки и уровня риска. **3) управлять несколькими процессами одновременно в условиях кризиса, обеспечивая бесперебойную работу группы специалистов;** **Критерии оценки:** • сохраняет самообладание и концентрацию при многозадачности; • контролирует ключевые процессы (обслуживание клиентов, маршрутизация обращений, коммуникации); • использует системы автоматизации и ИИ-мониторинга для оперативного контроля за выполнением задач; • приоритизирует действия и распределяет внимание в зависимости от уровня критичности процессов; • обеспечивает бесперебойность обслуживания при ограниченных ресурсах. **4) перераспределить задачи и ресурсы для обеспечения минимальной потери времени и качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • быстро анализирует доступные ресурсы и текущее состояние команды; • перераспределяет задачи между сотрудниками с учетом компетенций и приоритетов; • применяет ИИ-планировщики и цифровые инструменты (Workforce Planner, Trello, CRM) для переназначения задач; • минимизирует время простоя и потери качества обслуживания; • обеспечивает контроль исполнения перераспределенных задач до стабилизации ситуации.
Знания	**1) стандартных процедур и протоколов для запуска аварийных сценариев;** **Критерии оценки:** • знает утвержденные регламенты, схемы и алгоритмы действий при аварийных ситуациях; • соблюдает последовательность шагов при активации сценария;

	• использует утвержденные каналы коммуникации и отчетности; • взаимодействует с ответственными подразделениями (ИТ, безопасность, руководство) в соответствии с регламентом; • применяет ИИ-инструменты для моделирования и анализа сценариев. **2) стандартов безопасности данных и защиты персональной информации в случае возникновения нештатных ситуаций;** **Критерии оценки:** • знает требования политики информационной безопасности и законодательства; • обеспечивает защиту персональных и служебных данных при сбоях и авариях; • применяет безопасные каналы связи и резервные хранилища; • предотвращает распространение конфиденциальной информации при работе в кризисных условиях; • контролирует соблюдение правил доступа и разграничения прав пользователей **3) методов и практик проведения регулярных тренировок и симуляций для подготовки сотрудников к реальным аварийным ситуациям;** **Критерии оценки:** • знает принципы подготовки и проведения учебных сценариев и симуляций; • организует регулярные тренировки для проверки готовности команды; • использует ИИ-системы моделирования для оценки действий сотрудников в стрессовых условиях; • анализирует результаты симуляций и разрабатывает корректирующие меры; • повышает осведомленность сотрудников о действиях в экстренных ситуациях
Профессиональная задача (навык 4)	Информирование руководства о текущем статусе выполнения задач
Умения	**1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI);** **Критерии оценки:** • систематически собирает данные о ходе выполнения задач и KPI из различных источников (CRM, дашборды, отчеты сотрудников); • использует ИИ-аналитику (Power BI, Copilot, ChatGPT-анализ) для выявления тенденций, отклонений и рисков; • оценивает степень выполнения задач относительно плановых показателей; • подготавливает структурированные сводки для руководства; • обеспечивает полноту, достоверность и актуальность предоставляемой информации. **2) создавать четкие и понятные отчеты о статусе выполнения задач для руководства;**

	Критерии оценки: • формирует отчеты в логичной, наглядной и краткой форме; • применяет корпоративные шаблоны и стандарты оформления; • использует визуализацию данных (графики, таблицы, диаграммы) с помощью Excel, Power BI, Google Data Studio; • применяет ИИ-инструменты для автоматического форматирования, сводки и визуализации отчетов; • обеспечивает доступность и понятность отчета для управленческого уровня. **3) работать с системами отслеживания задач для получения актуальной информации;** **Критерии оценки:** • уверенно пользуется системами управления задачами (Planner, Trello, Jira, Asana, корпоративные CRM-модули); • отслеживает статусы, сроки, ответственных и приоритеты в режиме реального времени; • использует ИИ-помощников для автоматического анализа статусов и прогресса выполнения; • своевременно обновляет данные и синхронизирует отчетность; • обеспечивает точность и согласованность информации между системами. **4) докладывать о статусе задач, включая потенциальные проблемы и риски;** **Критерии оценки:** • готовит устные и письменные доклады в соответствии с корпоративным регламентом; • выделяет ключевые результаты, отклонения и прогнозы; • заранее информирует руководство о рисках и предлагает варианты решений; • использует ИИ-инструменты для подготовки кратких резюме, bullet-points и риск-анализа; • демонстрирует уверенность, точность и корректность в коммуникации.
Знания	**1) методов и инструментов мониторинга выполнения задач;** **Критерии оценки:** • знает методы контроля сроков и качества исполнения (оперативный, периодический, итоговый мониторинг); • применяет цифровые и ИИ-инструменты отслеживания (дашборды, CRM, автоматические отчеты); • корректно интерпретирует результаты мониторинга и динамику выполнения; • выбирает оптимальные инструменты под тип проекта и уровень отчетности; • обеспечивает непрерывность контроля и обновления данных. **2) этикета и норм делового общения, в том числе при представлении отчетов;** **Критерии оценки:** • соблюдает нормы официально-делового стиля при подготовке отчетов и докладов;

	• демонстрирует уважительное и корректное отношение к руководству и коллегам; • применяет правила деловой переписки, речевой этикет и структуру деловых сообщений; • использует ИИ-инструменты для проверки тона, ясности и лаконичности формулировок; • соблюдает баланс между информативностью и краткостью при общении. **3) различных основ визуализации данных и составления презентаций;** **Критерии оценки:** • знает принципы визуальной коммуникации (инфографика, цветовые акценты, структурирование); • применяет современные инструменты визуализации (Power BI, Canva, Google Slides, Excel Charts); • использует ИИ-ассистентов для подбора оптимального формата представления данных; • создает презентации, отражающие ключевые выводы и решения; • обеспечивает эстетичность и читабельность визуальных материалов. **4) жизненного цикла задачи, этапов выполнения и критериев завершения;** **Критерии оценки:** • знает основные стадии жизненного цикла задачи (инициация, планирование, исполнение, контроль, завершение); • отслеживает переход задач между этапами и корректно фиксирует их завершение; • применяет ИИ-инструменты для контроля зависимостей и прогресса задач; • соблюдает принципы прозрачности и документирования на каждом этапе; • обеспечивает своевременное закрытие задач и передачу отчетности.
Трудовая функция 3	**Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение требований к кандидатам на должность специалиста контактного информационного центра
Умения	**1) составлять профиль компетенций должности с учетом специфики обслуживания;** **Критерии оценки:** • определяет ключевые профессиональные и личностные компетенции, необходимые для эффективного обслуживания клиентов; • учитывает особенности деятельности контактного центра (тип обращений, каналы коммуникации, уровень стресса); • использует профессиональные стандарты, отраслевые справочники и внутренние требования;

	• применяет ИИ-инструменты и HR-аналитику (Copilot, ChatGPT-HR, People Analytics) для уточнения компетенций и анализа рынка труда; • формулирует компетентностный профиль в виде, пригодном для подбора, оценки и обучения персонала. **2) разрабатывать должностные требования на основе профессиональных стандартов и нормативных документов;** **Критерии оценки:** • изучает действующие профессиональные стандарты и квалификационные характеристики; • корректно соотносит нормативные требования с реальными задачами контактного центра; • оформляет должностное описание в соответствии с корпоративными шаблонами и нормами; • применяет ИИ-ассистентов для автоматизации анализа стандартов и адаптации требований под организацию; • обеспечивает юридическую и содержательную корректность документа. **3) обрабатывать большие объемы информации и выявлять закономерности;** **Критерии оценки:** • собирает и систематизирует данные о кандидатах, требованиях, тенденциях рынка труда; • использует ИИ-аналитику и инструменты обработки данных (Excel, Power BI, Copilot, ChatGPT-data) для выявления взаимосвязей; • делает обоснованные выводы на основе статистики и наблюдений; • выделяет ключевые факторы, влияющие на успешность специалистов; • применяет результаты анализа для уточнения профиля должности и критериев отбора. **4) оценивать потребности контактного центра в компетенциях, навыках и личностных характеристиках сотрудников;** **Критерии оценки:** • анализирует текущие и прогнозные задачи контактного центра; • выявляет дефицит компетенций и формирует предложения по их восполнению; • использует результаты аттестаций, KPI и аналитические отчеты для оценки кадрового потенциала; • применяет ИИ-инструменты для моделирования потребности в персонале (workforce planning); • формулирует рекомендации по обучению и подбору персонала в соответствии с целями организации.
Знания	**1) регламентов работы контактных и информационно-справочных центров, стандартов качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает внутренние и отраслевые регламенты по организации работы контакт-центров;

	• ориентируется в стандартах обслуживания (скорость ответа, точность информации, клиентский опыт); • применяет эти знания при формировании должностных требований и профиля компетенций; • использует ИИ-инструменты для анализа соответствия регламентов мировым практикам; • обеспечивает соблюдение стандартов качества в процессе подбора и обучения персонала. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению. **3) базовых принципов информационной безопасности и конфиденциальности;** **Критерии оценки:** • знает принципы защиты персональных и корпоративных данных; • применяет требования безопасности при формировании и хранении кадровых документов; • использует только разрешенные цифровые сервисы при обработке данных кандидатов; • обеспечивает соблюдение конфиденциальности при собеседованиях и тестировании; • информирует сотрудников о правилах безопасной работы с персональными данными. **4) основ законодательств Республики Казахстан в сферах обслуживания граждан, защиты персональных данных и обращений физических лиц;** **Критерии оценки:** • знает положения законов РК «О персональных данных и их защите», «О государственных услугах», «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»; • применяет их при разработке требований к специалистам и регламентов работы; • обеспечивает соответствие внутренних документов законодательным нормам; • контролирует соблюдение прав клиентов и сотрудников при обработке информации; • поддерживает актуальность знаний о действующих нормативных изменениях.
Профессиональная задача (навык 2)	Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Умения	**1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:**

	• определяет цели и этапы адаптации в соответствии со спецификой деятельности контакт-центра; • разрабатывает индивидуальные и групповые планы адаптации; • использует цифровые и ИИ-инструменты (LMS, Copilot, ChatGPT-onboarding, корпоративные порталы) для автоматизации и отслеживания процесса; • обеспечивает своевременное информирование новых сотрудников о правилах и стандартах работы; • контролирует результаты прохождения адаптационного периода и корректирует планы. **2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;** **Критерии оценки:** • анализирует сильные и слабые стороны специалистов на основе KPI и обратной связи; • определяет зоны роста и приоритетные компетенции для развития; • разрабатывает индивидуальные планы развития (IDP) с конкретными целями и сроками; • применяет ИИ-инструменты для подбора обучающих модулей, курсов и рекомендаций; • контролирует реализацию планов и оценивает их эффективность. **3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** • формулирует цели, ориентированные на результаты и вовлеченность сотрудников; • применяет методы нематериальной мотивации (публичное признание, поддержка инициатив, развитие внутри команды); • использует данные KPI и ИИ-аналитику для отслеживания динамики мотивации и эффективности; • организует поощрения и внутренние активности, поддерживающие позитивный климат; • демонстрирует личный пример вовлеченности и ответственности. **4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения;** **Критерии оценки:** • поддерживает регулярную обратную связь с новыми и действующими сотрудниками; • формулирует комментарии и рекомендации в конструктивной и поддерживающей форме; • использует цифровые каналы коммуникации и ИИ-помощников (чаты, корпоративные боты, LMS-форумы); • обеспечивает ясность, доброжелательность и последовательность в коммуникации;

	• способствует формированию атмосферы доверия и командного взаимодействия.
Знания	**1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** • знает современные подходы к развитию soft-skills (активное слушание, обратная связь, невербальные сигналы); • применяет упражнения, кейсы и ролевые методы обучения; • использует ИИ-тренажеры и симуляторы диалогов для практики коммуникаций; • оценивает эффективность развития коммуникативных навыков у сотрудников; • формирует рекомендации по их дальнейшему совершенствованию. **2) методов и форм обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает форматы обучения (вводное, наставничество, онлайн-курсы, shadowing, коучинг); • подбирает оптимальные формы обучения в зависимости от целей и уровня подготовки; • использует LMS-платформы и ИИ-инструменты для организации и контроля обучения; • оценивает результаты обучения по KPI, тестам и обратной связи; • корректирует программу обучения по итогам анализа эффективности. **3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает основные подходы к нематериальному стимулированию (признание, доверие, развитие, вовлечение); • использует индивидуальный подход при выборе мотивационных инструментов; • применяет данные аналитики удовлетворенности и обратной связи; • внедряет инициативы по улучшению морально-психологического климата; • оценивает результаты мотивационных программ с помощью опросов и ИИ-анализа. **4) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно- справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает принципы и регламенты сбора обратной связи в организации; • применяет утвержденные формы и инструменты (опросы, интервью, корпоративные чаты, AI-Feedback-формы); • обеспечивает анонимность и объективность обратной связи; • анализирует полученные данные и формулирует корректирующие предложения;

	• использует результаты обратной связи для улучшения программ наставничества и адаптации
Профессиональная задача (навык 3)	Осуществление работы с сотрудниками при выявлении отклонений в показателях производительности, а также составление персональных планов их профессионального развития
Умения	**1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды;** **Критерии оценки:** • собирает и систематизирует данные по KPI, SLA и другим метрикам производительности; • использует ИИ-аналитику и BI-инструменты (Power BI, Excel, Copilot, ChatGPT-аналитика) для выявления закономерностей и отклонений; • определяет причины снижения показателей и области для улучшения; • готовит визуальные отчеты с ключевыми выводами и рекомендациями; • своевременно информирует руководство и сотрудников о выявленных трендах. **2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;** **Критерии оценки:** • оценивает сильные и слабые стороны сотрудников по результатам анализа показателей; • формирует персональные планы развития (IDP) с конкретными целями, сроками и мерами поддержки; • использует цифровые и ИИ-инструменты (LMS, Copilot, HR-аналитика) для подбора курсов и отслеживания прогресса; • согласовывает планы с сотрудниками и руководителем подразделения; • оценивает эффективность реализации планов через динамику KPI и обратную связь. **3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию к достижению поставленных целей и показателей;** **Критерии оценки:** • объясняет цели и показатели в понятной и вдохновляющей форме; • применяет методы нематериальной мотивации (признание, поощрение, развитие); • использует данные KPI для прозрачной оценки достижений; • применяет ИИ-инструменты для анализа вовлеченности и прогнозирования выгорания сотрудников; • создает позитивную атмосферу и способствует росту инициативности в команде. **4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе работы;** **Критерии оценки:** • формулирует обратную связь конструктивно и профессионально;

	• проводит регулярные встречи, коучинг-сессии и индивидуальные обсуждения; • использует цифровые и ИИ-инструменты для фиксации и анализа коммуникации (корпоративные чаты, CRM-заметки, чат-боты); • проявляет эмпатию, уважение и поддержку при взаимодействии; • обеспечивает прозрачность целей и взаимопонимание с каждым сотрудником.
Знания	**1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений;** **Критерии оценки:** • знает методы количественной и качественной оценки результатов (KPI, ABC-анализ, контрольные листы, peer review); • применяет инструменты статистического анализа и визуализации данных; • использует ИИ-инструменты для автоматического выявления аномалий и отклонений; • корректно интерпретирует результаты и формулирует рекомендации; • обеспечивает прозрачность процесса оценки для сотрудников. **2) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** • знает современные подходы к развитию soft skills и эмоционального интеллекта; • применяет техники активного слушания и конструктивной обратной связи; • использует ИИ-тренажеры и симуляции диалогов для отработки коммуникации; • оценивает прогресс сотрудников в развитии коммуникативных компетенций; • способствует формированию культуры уважительного и открытого взаимодействия. **3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает содержание и приоритеты работы специалистов контактного центра; • оценивает производительность в контексте функциональных обязанностей; • использует эту информацию при постановке целей и планов развития; • корректно соотносит фактические результаты с установленными стандартами; • обеспечивает соблюдение должностных регламентов сотрудниками. **4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:**

	• знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению. **5) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает утвержденные механизмы получения и обработки обратной связи; • использует регулярные опросы, интервью, чат-боты и онлайн-формы; • обеспечивает конфиденциальность и достоверность обратной связи; • анализирует полученные данные и вносит предложения по улучшению процессов; • демонстрирует готовность к диалогу и конструктивному обсуждению результатов. **6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде;** **Критерии оценки:** • знает нормы официально-делового стиля и письменного этикета; • формулирует обратную связь четко, корректно и аргументированно; • использует корпоративные шаблоны и цифровые инструменты коммуникации; • применяет ИИ-инструменты для проверки стиля и тона текста (Grammarly, Copilot, ChatGPT); • поддерживает позитивный и конструктивный характер переписки.
Профессиональная задача (навык 4)	Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний
Умения	**1) адаптировать информацию под разный уровень подготовки сотрудников;** **Критерии оценки:** • оценивает уровень знаний и опыта сотрудников перед обучением; • подбирает формат подачи материала (пошаговые инструкции, схемы, примеры, симуляции) в зависимости от аудитории; • применяет ИИ-инструменты (Copilot, ChatGPT, генераторы контента) для упрощения и переформулировки сложных текстов; • обеспечивает понятность, доступность и практическую применимость информации; • получает обратную связь и корректирует материал в соответствии с результатами восприятия сотрудников. **2) создавать наглядные и понятные обучающие материалы (например, инструкции, видеоуроки, презентации);** **Критерии оценки:**

	• разрабатывает визуальные и текстовые материалы в соответствии с корпоративными стандартами; • использует современные инструменты для создания обучающего контента (PowerPoint, Canva, Loom, Snagit, Copilot); • применяет инфографику, иллюстрации и примеры для повышения наглядности; • использует ИИ-инструменты для генерации текстов, перевода, визуализации и автоматизации; • обеспечивает актуальность, структурность и простоту восприятия материалов. **3) проводить эффективные инструктажи и тренинги, отвечать на вопросы сотрудников, вовлекать их в процесс обучения;** **Критерии оценки:** • готовит сценарий и план проведения инструктажей и тренингов; • применяет интерактивные методы обучения (опросы, практические задания, обсуждения); • использует ИИ-инструменты для сопровождения обучения (чат-боты, онлайн-помощники, платформы LMS); • дает четкие и понятные ответы на вопросы, проверяет усвоение материала; • поддерживает вовлеченность сотрудников и позитивную атмосферу обучения. **4) находить нужную информацию в базе знаний, использовать, и поддерживать актуальность базы знаний;** **Критерии оценки:** • уверенно работает с системой единой базы знаний (поиск, фильтрация, редактирование, добавление информации); • проверяет актуальность данных и своевременно сообщает о необходимости обновления; • использует ИИ-поиск и автоматические инструменты анализа контента (semantic search, Copilot, ChatGPT Q&A); • обеспечивает корректное оформление и структурирование новых материалов; • способствует поддержанию базы знаний в состоянии, соответствующем требованиям организации.
Знания	**1) структуру и содержание единой базы знаний организации;** **Критерии оценки:** • знает разделы, категории и принципы навигации по базе знаний; • ориентируется в логике обновления и хранения данных; • применяет знания структуры при обучении сотрудников; • использует базу знаний как основной инструмент передачи информации; • обеспечивает соблюдение правил редактирования и обновления контента. **2) основ деловой и внутренней коммуникации;** **Критерии оценки:** • знает принципы официально-делового и внутрикорпоративного общения;

	• корректно формулирует информацию в инструкциях, сообщениях и обучающих материалах; • применяет навыки устной и письменной коммуникации при обучении сотрудников; • использует ИИ-инструменты для проверки стиля и корректности деловых сообщений; • обеспечивает ясность, уважительность и последовательность коммуникации. **3) различных методик и способов обучения (включая инструктажи, тренинги, менторство) для ознакомления с изменениями;** **Критерии оценки:** • знает современные подходы к обучению взрослых (андрагогика, смешанное обучение, наставничество); • выбирает метод в зависимости от целей и уровня сложности изменений; • использует LMS-платформы, ИИ-тренажеры и цифровые курсы для обучения; • оценивает эффективность применяемых методов и корректирует процесс; • обеспечивает регулярное обновление знаний сотрудников через повторное обучение. **4) внутренних процедур и стандартов работы контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** • знает регламенты, инструкции и стандарты обслуживания, действующие в организации; • применяет их при подготовке и обучении сотрудников; • обеспечивает соблюдение установленных процедур при внесении изменений в базу знаний; • использует внутренние стандарты для контроля качества информации и обучения; • следит за актуальностью внутренних документов и внедряет обновления в процесс обучения.
Профессиональная задача (навык 5)	Проведение работы по облегчению адаптации нового сотрудника и проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки
Умения	**1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** • разрабатывает индивидуальные и типовые планы адаптации в соответствии со спецификой контактного центра; • определяет ключевые этапы адаптационного периода (ознакомление, обучение, практика, оценка); используется цифровые и ИИ-инструменты (LMS, Copilot, ChatGPT-onboarding, HRM-системы) для создания и мониторинга планов; • согласовывает адаптационные планы с наставниками и руководителями; • оценивает результаты прохождения адаптации и корректирует подходы при необходимости.

	2) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра; **Критерии оценки:** • формулирует цели адаптации и профессионального роста в позитивной, понятной форме; • применяет индивидуальный подход при мотивации сотрудников и наставников; • использует методы нематериального стимулирования (признание, вовлеченность, поддержка инициатив); • применяет ИИ-аналитику для отслеживания вовлеченности и уровня адаптации сотрудников; • способствует созданию атмосферы доверия и поддержки в команде. **3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения;** **Критерии оценки:** • поддерживает регулярную обратную связь с новичками и наставниками; • организует встречи, коучинг-сессии и индивидуальные беседы по итогам этапов адаптации; • использует цифровые каналы и ИИ-инструменты (корпоративные чаты, чат-боты, HR-порталы, Copilot) для координации коммуникации; • демонстрирует эмпатию, уважение и способность слушать; • обеспечивает своевременное реагирование на трудности, возникающие в процессе обучения. **4) оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества;** **Критерии оценки:** • анализирует результаты адаптации сотрудников по KPI (скорость вхождения, качество обслуживания, удовлетворенность); • использует ИИ-инструменты для анализа данных обратной связи и динамики показателей; • проводит оценку работы наставников по результатам стажировки (отзывы, достижения, вовлеченность стажеров); • формулирует предложения по улучшению программ адаптации и наставничества; • подготавливает аналитические отчеты и рекомендации для руководства.
Знания	**1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** • знает современные техники развития soft skills (активное слушание, ведение диалога, предоставление обратной связи); • применяет практические методы и упражнения при обучении сотрудников;

	• использует ИИ-тренажеры и симуляции диалогов для развития коммуникации; • оценивает уровень развития коммуникативных компетенций у новых сотрудников; • внедряет элементы командного взаимодействия в процессе адаптации. **2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает ключевые функции и задачи специалистов контактного центра; • формирует адаптационные программы с учетом реальных рабочих обязанностей; • корректно оценивает результаты стажировки на основании должностных требований; • объясняет новичкам стандарты работы и показатели эффективности; • помогает наставникам выстраивать обучение в соответствии с профилем должности. **3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** • знает виды и механизмы нематериального стимулирования (похвала, признание, развитие, доверие); • применяет их в рамках адаптации и наставничества; • использует ИИ-аналитику и опросы для определения уровня вовлеченности; • внедряет инициативы, поддерживающие командный дух и позитивный климат; • оценивает эффективность мотивационных мероприятий и корректирует их. **4) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** • знает утвержденные процедуры и инструменты для сбора обратной связи (опросы, формы, интервью, чат-боты); • организует регулярное получение отзывов от новичков и наставников; • обеспечивает конфиденциальность и объективность обработки информации; • использует полученные данные для анализа и улучшения процесса адаптации; • внедряет систему обратной связи как элемент корпоративной культуры. **5) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде;** **Критерии оценки:**

	• знает нормы официально-делового общения и письменного этикета; • формулирует сообщения и отчеты четко, уважительно и конструктивно; • использует корпоративные шаблоны и цифровые инструменты для документооборота (MS Office, корпоративные порталы, Copilot); • применяет ИИ-инструменты для проверки грамотности и стиля письменных коммуникаций; • поддерживает положительный и профессиональный тон при взаимодействии с сотрудниками.
Профессиональная задача (навык 6)	Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах
Умения	**1) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе адаптации и обучения;** **Критерии оценки:** • организует конструктивное взаимодействие с сотрудниками при проведении корректирующего обучения; • применяет принципы активного слушания, эмпатии и открытой обратной связи; • использует цифровые и ИИ-инструменты для сопровождения коммуникации (корпоративные чаты, чат-боты, Copilot, ChatGPT Feedback); • поддерживает атмосферу доверия и уважения во время обучения; • демонстрирует способность корректно давать замечания и мотивировать на улучшение. **2) определять пробелы в знаниях и навыках, выявлять причины ошибок и разрабатывать соответствующие индивидуальные обучающие мероприятия;** **Критерии оценки:** • анализирует результаты работы специалистов и выявляет отклонения от стандартов; • использует данные KPI, отчетов и ИИ-аналитику для диагностики пробелов; • определяет причины ошибок (недостаток знаний, навыков, внимания или мотивации); • разрабатывает индивидуальные обучающие мероприятия, направленные на устранение конкретных дефицитов; • отслеживает эффективность проведенного обучения и корректирует программу при необходимости. **3) демонстрировать правильные методы работы, предоставлять поддержку и обратную связь в процессе обучения;** **Критерии оценки:** • демонстрирует стандартные процедуры и лучшие практики выполнения задач; • обеспечивает поэтапное объяснение с примерами и практической демонстрацией;

	• предоставляет персонализированную обратную связь в ходе обучения и после выполнения заданий; • использует цифровые средства для записи, анализа и повторного просмотра обучающих демонстраций (видео, LMS, ИИ-инструкции); • поддерживает сотрудника до момента устойчивого закрепления нового навыка.
Знания	**1) принципов обучения таких как самостоятельность, практическая направленность, мотивация и учет предыдущего опыта;** **Критерии оценки:** • знает ключевые принципы андрагогики (обучение взрослых); • применяет практико-ориентированный подход при обучении на рабочем месте; • стимулирует самостоятельность и инициативность сотрудников в процессе обучения; • использует предыдущий опыт сотрудников при планировании корректирующих действий; • поддерживает мотивацию через признание успехов и участие в принятии решений. **2) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает основные методы нематериального стимулирования (публичное признание, наставничество, вовлечение, доверие); • использует индивидуальный подход при выборе способов мотивации; • применяет ИИ-анализ удовлетворенности и вовлеченности для определения эффективных инструментов мотивации; • внедряет элементы командного поощрения и внутренней коммуникации; • оценивает эффективность применяемых методов и корректирует подход. **3) общих принципов обучения, включая планирование, организацию, контроль и оценку результатов;** **Критерии оценки:** • знает этапы организации процесса обучения: постановка целей, планирование, реализация, контроль, оценка результатов; • применяет системный подход к разработке и проведению обучающих мероприятий; • использует ИИ-инструменты (LMS-аналитика, Copilot, ChatGPT-training assistant) для контроля и оценки усвоения материала; • анализирует эффективность обучения по результатам тестов, наблюдений и обратной связи; • формирует отчеты и предложения по улучшению программ обучения на рабочих местах.
Профессиональная задача (навык 7)	Формирование запроса и организация обучения специалистов по информационно- справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации

Умения	**1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений;** **Критерии оценки:** • анализирует результаты работы сотрудников и группы по KPI, качеству обслуживания и ошибкам; • использует инструменты диагностики (опросы, тесты, наблюдение, анализ обращений клиентов); • применяет ИИ-аналитику (Power BI, Copilot, ChatGPT Data Review) для выявления закономерностей и пробелов; • определяет, для каких сотрудников и подразделений необходимо обучение; • формулирует запрос на обучение в соответствии с выявленными дефицитами компетенций. **2) формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • разрабатывает годовые и квартальные планы обучения с учетом новых продуктов и услуг; • определяет цели, сроки, ответственных и ожидаемые результаты обучения; • использует цифровые и ИИ-инструменты (LMS, Copilot, ChatGPT-planner) для автоматизации планирования и согласования; • согласовывает программу с руководством и заинтересованными подразделениями; • обеспечивает гибкость плана при изменении приоритетов и потребностей организации. **3) организовывать обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию на рабочих местах;** **Критерии оценки:** • подбирает оптимальные форматы обучения (инструктаж, мини-тренинг, shadowing, онлайн-курс, наставничество); • координирует работу внутренних тренеров, наставников и экспертов; • использует цифровые и ИИ-инструменты (LMS, Teams, чат-боты, Copilot Training Assistant) для организации обучения; • обеспечивает сотрудников необходимыми материалами (инструкции, базы знаний, презентации, видеоуроки); • контролирует посещаемость и вовлеченность специалистов в процессе обучения. **4) оценивать эффективность процессов обучения;** **Критерии оценки:** • применяет методы оценки (тестирование, анкетирование, наблюдение, анализ KPI до/после обучения); • использует ИИ-аналитику для расчета индекса эффективности обучения (ROI Learning, уровень усвоения, динамика ошибок); • формирует отчеты для руководства по результатам обучения; • делает выводы о необходимости корректировки программы или подходов;

	• обеспечивает непрерывное улучшение процесса обучения на основе данных и обратной связи.
Знания	**1) действующих регламентов организации по обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** • знает внутренние инструкции, стандарты обслуживания и регламенты работы контактного центра; • применяет их при разработке обучающих программ и материалов; • обеспечивает соответствие содержания обучения корпоративным требованиям; • учитывает изменения регламентов при обновлении базы знаний и обучающих модулей; • контролирует, чтобы сотрудники следовали актуальным стандартам обслуживания. **2) актуальных услуг и продуктов организации в полном объеме;** **Критерии оценки:** • владеет полной и актуальной информацией о линейке услуг и продуктов компании; • своевременно знакомит специалистов с обновлениями и изменениями; • применяет ИИ-инструменты для автоматической выгрузки и структурирования информации о продуктах; • формирует обучающие материалы, отражающие особенности и конкурентные преимущества новых продуктов; • контролирует понимание сотрудниками ключевых характеристик и преимуществ услуг. **3) методов для конкретных задач обучения, учитывая особенности аудитории и ресурсы;** **Критерии оценки:** • знает современные подходы к обучению взрослых (andragogy, blended learning, microlearning); • выбирает подходящие методы в зависимости от целей, уровня знаний и формата (офлайн/онлайн); • использует ИИ-помощников для подбора контента, адаптации материалов и оценки усвоения; • обеспечивает оптимальное соотношение теории и практики; • оценивает эффективность выбранных методов и при необходимости корректирует процесс обучения.
Дополнительная трудовая функция 1	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
Умения	**1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы;** **Критерии оценки:** • системно собирает и проверяет достоверность данных;

	• применяет аналитические и ИИ-инструменты для обработки информации; • выявляет закономерности, причины отклонений и зоны роста; • формулирует выводы и рекомендации на основе анализа. **2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения;** **Критерии оценки:** • ставит цели в формате SMART; • обеспечивает связь целей с показателями эффективности и стратегией организации; • разрабатывает реалистичные задачи для их достижения; • контролирует достижимость и актуальность поставленных целей. **3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики;** **Критерии оценки:** • определяет ключевые количественные и качественные показатели; • согласовывает метрики с целями и регламентами организации; • применяет аналитические инструменты и BI-системы для расчета показателей; • регулярно пересматривает метрики с учетом изменений процессов. **4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • анализирует отраслевые стандарты и успешные кейсы; • внедряет применимые методы и технологии обслуживания; • оценивает их влияние на качество услуг и эффективность команды; • документирует и масштабирует лучшие практики. **5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** • проводит внутренние проверки соблюдения стандартов обслуживания; • выявляет отклонения и формулирует корректирующие меры; • взаимодействует с подразделениями по вопросам качества; • готовит экспертные заключения и отчеты по результатам проверок.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** • знает термины и категории управления качеством; • применяет их при разработке стандартов и показателей; • корректно использует понятийный аппарат при анализе и отчетности. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;**

	Критерии оценки: • знает принципы и уровни моделей качества (ISO, EFQM, ITIL и др.); • соотносит модели с внутренними процессами организации; • применяет их для совершенствования системы управления качеством. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • понимает структуру и взаимосвязь показателей качества (скорость, точность, удовлетворенность); • формирует показатели с учетом целей и потребностей клиентов; • применяет их для оценки эффективности работы службы. **4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает методики оценки (опросы, тайный клиент, контрольные звонки, аналитика KPI); • выбирает подходящий метод под цели исследования; • интерпретирует результаты и формирует рекомендации по улучшению качества.
Профессиональная задача (навык 2)	Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
Умения	**1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • планирует и проводит проверки соблюдения стандартов обслуживания; • применяет выборочный и целевой контроль качества; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, Copilot, Power BI) для анализа обращений и записей звонков; • документирует результаты проверок и формирует корректирующие предложения; • обеспечивает прозрачность и объективность оценки качества **2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;** **Критерии оценки:** • разрабатывает и актуализирует инструкции, методические рекомендации и регламенты; • обеспечивает специалистов актуальной нормативной базой и шаблонами; • консультирует сотрудников по вопросам стандартов и процедур качества; • применяет ИИ-инструменты для автоматизации обновления методических материалов; • контролирует соблюдение установленных методических требований. **3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;** **Критерии оценки:**

	• формирует систему контроля и оценки качества, соответствующую целям организации; • использует принципы непрерывного улучшения (PDCA, Lean, Kaizen); • применяет ИИ-аналитику для прогнозирования и оценки влияния процессов на качество обслуживания; • внедряет современные подходы и метрики конкурентоспособности (NPS, CES, CSI); • инициирует совершенствование процессов обслуживания на основе анализа данных. **4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** • определяет критерии и методы внутреннего контроля качества; • анализирует показатели производительности, ошибок и времени обработки запросов; • использует BI-инструменты и ИИ-системы для автоматического анализа отклонений; • выявляет неэффективные звенья и формулирует рекомендации по улучшению; • готовит отчеты с выводами и предложениями по оптимизации процессов.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** • знает термины и категории управления качеством; • применяет их при разработке стандартов и показателей; • корректно использует понятийный аппарат при анализе и отчетности. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • знает принципы и уровни моделей качества (ISO, EFQM, ITIL и др.); • соотносит модели с внутренними процессами организации; • применяет их для совершенствования системы управления качеством. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • понимает структуру и взаимосвязь показателей качества (скорость, точность, удовлетворенность); • формирует показатели с учетом целей и потребностей клиентов; • применяет их для оценки эффективности работы службы. **4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** • знает методы оценки (опросы, тайный клиент, аудиты, анализ отзывов); • применяет подходы к работе с жалобами - регистрация, анализ, корректирующие меры;

	• использует цифровые и ИИ-системы для анализа и классификации обращений. **5) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** • владеет ПО для мониторинга качества (CRM, QA-модули, Speech Analytics, LMS); • использует аналитические панели для отслеживания показателей; • применяет ИИ-инструменты для выявления тенденций и отклонений. **6) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • знает нормативные документы (ISO, ГОСТ Р, EFQM, внутренние стандарты); • применяет их при разработке локальных процедур контроля; • обеспечивает соответствие процессов требованиям национальных и международных стандартов. **7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** • знает ключевые индексы (NPS, CSI, CES, FCR); • корректно применяет формулы расчета и интерпретирует результаты; • использует результаты для корректировки процессов и планов по качеству. **8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению. **9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях;** **Критерии оценки:** • знает современные методы контроля (операционный, итоговый, выборочный, автоматизированный); • использует цифровые и ИИ-инструменты для сбора и обработки информации о нарушениях; • обеспечивает оперативную корректировку процессов по результатам контроля; • документирует результаты и обеспечивает хранение данных в корпоративных системах.

Профессиональная задача (навык 3)	Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг
Умения	**1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;** **Критерии оценки:** • осуществляет оценку процессов и результатов обслуживания по установленным стандартам; • использует аналитические и ИИ-инструменты (Power BI, Copilot, CRM-отчеты) для выявления проблемных зон; • готовит экспертные заключения и рекомендации по повышению качества услуг; • обеспечивает объективность и доказательность экспертных оценок. **2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** • отслеживает соблюдение нормативов и регламентов обслуживания; • проводит мониторинг показателей качества в разрезе подразделений и сотрудников; • применяет BI- и ИИ-инструменты для анализа соответствия стандартам; • формирует отчеты о несоответствиях и инициирует корректирующие мероприятия. **3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • планирует и проводит выборочные проверки обращений клиентов и качества ответов; • использует цифровые панели и ИИ-системы для автоматизированного анализа записей звонков и чатов; • выявляет системные ошибки и причины отклонений; • документирует результаты проверок и разрабатывает рекомендации по улучшению. **4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;** **Критерии оценки:** • разрабатывает и обновляет методические материалы, инструкции и формы отчетности; • консультирует сотрудников по вопросам методики анализа удовлетворенности; • обеспечивает доступность и актуальность методических документов; • применяет ИИ-инструменты для автоматизации обновления документации. **5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;** **Критерии оценки:** • формирует комплексную систему оценки удовлетворенности клиентов;

	• использует принципы управления качеством (ISO, PDCA, Kaizen, Lean); • внедряет метрики (NPS, CSI, CES) для измерения клиентского опыта; • инициирует улучшения бизнес-процессов, влияющих на удовлетворенность. **6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** • разрабатывает процедуры внутреннего контроля, чек-листы, формы оценки; • анализирует результаты опросов и жалоб клиентов для выявления системных проблем; • использует ИИ-аналитику для выявления тенденций и прогнозирования удовлетворенности; • формулирует предложения по оптимизации процессов обслуживания и работы персонала.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** • знает термины и категории управления качеством; • применяет их при разработке стандартов и показателей; • корректно использует понятийный аппарат при анализе и отчетности. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • знает принципы и уровни моделей качества (ISO, EFQM, ITIL и др.); • соотносит модели с внутренними процессами организации; • применяет их для совершенствования системы управления качеством **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • понимает структуру и взаимосвязь показателей качества (скорость, точность, удовлетворенность); • формирует показатели с учетом целей и потребностей клиентов; • применяет их для оценки эффективности работы службы **4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает основные методы оценки качества (опросы, анкетирование, контрольные звонки, «тайный клиент», анализ KPI); • применяет количественные и качественные подходы (CSI, NPS, CES, FCR) при анализе удовлетворенности; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, BI-панели, Copilot) для обработки результатов; • интерпретирует данные для формирования выводов и корректирующих предложений; • обеспечивает достоверность, объективность и регулярность измерений.

	5) подходов к работе с жалобами клиентов; **Критерии оценки:** • знает принципы управления жалобами (регистрация, анализ, устранение причин, обратная связь); • применяет стандартизированные процедуры обработки обращений и претензий; • использует CRM и ИИ-инструменты для анализа содержания жалоб и выявления повторяющихся проблем; • обеспечивает своевременное реагирование и корректное информирование клиента о результатах; • инициирует системные улучшения процессов обслуживания на основе анализа жалоб. **6) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** • владеет ПО для мониторинга качества (CRM, QA-модули, Speech Analytics, LMS); • использует аналитические панели для отслеживания показателей; • применяет ИИ-инструменты для выявления тенденций и отклонений. **7) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • знает нормативные документы (ISO, ГОСТ Р, EFQM, внутренние стандарты); • применяет их при разработке локальных процедур контроля; • обеспечивает соответствие процессов требованиям национальных и международных стандартов. **8) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** • знает ключевые индексы (NPS, CSI, CES, FCR); • корректно применяет формулы расчета и интерпретирует результаты; • использует результаты для корректировки процессов и планов по качеству **9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению **10) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.** **Критерии оценки:**

	• знает современные методы контроля (операционный, итоговый, выборочный, автоматизированный); • использует цифровые и ИИ-инструменты для сбора и обработки информации о нарушениях; • обеспечивает оперативную корректировку процессов по результатам контроля; • документирует результаты и обеспечивает хранение данных в корпоративных системах
Профессиональная задача (навык 4)	Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников
Умения	**1) адаптировать и применять практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • анализирует и выбирает лучшие отраслевые практики (SLA, NPS, FCR, Customer Journey); • адаптирует методы и стандарты под специфику организации; • внедряет инструменты контроля и аналитики (CRM, BI-панели, Copilot, ChatGPT-аналитика); • оценивает влияние внедренных практик на качество обслуживания; • разрабатывает предложения по улучшению клиентского опыта. **2) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;** **Критерии оценки:** • проводит экспертную оценку работы подразделений и сотрудников по показателям качества; • выявляет причины отклонений и зоны для улучшения процессов; • применяет количественные и качественные методы анализа данных; • использует ИИ-аналитику и визуализацию (Power BI, Excel, CRM-дашборды) для представления выводов; • подготавливает экспертные заключения с практическими рекомендациями. **3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** • оценивает выполнение KPI и SLA по группам сотрудников; • анализирует взаимосвязь показателей эффективности, нагрузки и качества обслуживания; • применяет ИИ-инструменты для выявления трендов, аномалий и прогнозирования результатов; • формулирует выводы по повышению производительности и качества процессов; • подготавливает аналитические отчеты и предложения по оптимизации работы
Знания	**1) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • знает принципы и уровни моделей качества (ISO, EFQM, ITIL и др.);

	• соотносит модели с внутренними процессами организации; • применяет их для совершенствования системы управления качеством **2) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • понимает структуру и взаимосвязь показателей качества (скорость, точность, удовлетворенность); • формирует показатели с учетом целей и потребностей клиентов; • применяет их для оценки эффективности работы службы **3) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает основные методы оценки качества (опросы, анкетирование, контрольные звонки, «тайный клиент», анализ KPI); • применяет количественные и качественные подходы (CSI, NPS, CES, FCR) при анализе удовлетворенности; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, BI-панели, Copilot) для обработки результатов; • интерпретирует данные для формирования выводов и корректирующих предложений; • обеспечивает достоверность, объективность и регулярность измерений. **4) показатели удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** • знает ключевые метрики (NPS, CSI, CES, FCR) и их назначение; • применяет корректные методы расчета и интерпретации показателей; • использует ИИ- и BI-инструменты для анализа данных удовлетворенности; • сопоставляет результаты с целевыми значениями и тенденциями рынка; • применяет выводы анализа для корректировки стандартов обслуживания и обучения персонала. **5) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению **6) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях;** **Критерии оценки:** • знает современные методы контроля (операционный, итоговый, выборочный, автоматизированный); • использует цифровые и ИИ-инструменты для сбора и обработки информации о нарушениях;

	• обеспечивает оперативную корректировку процессов по результатам контроля; • документирует результаты и обеспечивает хранение данных в корпоративных системах
Профессиональная задача (навык 5)	Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений для выявления причин возникновения претензий и их последующий анализ
Умения	**1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** • обеспечивает соблюдение регламентов и стандартов обработки претензий; • проверяет корректность и своевременность ответов на обращения клиентов; • использует BI- и ИИ-инструменты (CRM, Copilot, Power BI) для анализа соответствия установленным стандартам; • выявляет системные нарушения и инициирует корректирующие меры; • готовит отчетность по соблюдению стандартов качества и предложений по улучшению. **2) разрабатывать процедуры и методы контроля;** **Критерии оценки:** • создает и обновляет процедуры контроля процесса обработки претензий; • определяет критерии и показатели оценки качества рассмотрения обращений; • внедряет автоматизированные инструменты контроля (CRM-модули, ИИ-системы мониторинга, чек-листы); • обеспечивает прозрачность и воспроизводимость контрольных процедур; • оценивает их эффективность и вносит корректировки при необходимости. **3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** • оценивает выполнение KPI и SLA по группам сотрудников; • анализирует взаимосвязь показателей эффективности, нагрузки и качества обслуживания; • применяет ИИ-инструменты для выявления трендов, аномалий и прогнозирования результатов; • формулирует выводы по повышению производительности и качества процессов; • подготавливает аналитические отчеты и предложения по оптимизации работы
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** • знает термины и категории управления качеством; • применяет их при разработке стандартов и показателей; • корректно использует понятийный аппарат при анализе и отчетности.

	2) способов измерения и методы оценки качества обслуживания; **Критерии оценки:** • знает основные методы оценки качества (опросы, анкетирование, контрольные звонки, «тайный клиент», анализ KPI); • применяет количественные и качественные подходы (CSI, NPS, CES, FCR) при анализе удовлетворенности; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, BI-панели, Copilot) для обработки результатов; • интерпретирует данные для формирования выводов и корректирующих предложений; • обеспечивает достоверность, объективность и регулярность измерений. **3) подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** • знает принципы управления жалобами (регистрация, анализ, устранение причин, обратная связь); • применяет стандартизированные процедуры обработки обращений и претензий; • использует CRM и ИИ-инструменты для анализа содержания жалоб и выявления повторяющихся проблем; • обеспечивает своевременное реагирование и корректное информирование клиента о результатах; • инициирует системные улучшения процессов обслуживания на основе анализа жалоб. **4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета.** **Критерии оценки:** • знает ключевые индексы (NPS, CSI, CES, FCR); • корректно применяет формулы расчета и интерпретирует результаты; • использует результаты для корректировки процессов и планов по качеству
Профессиональная задача (навык 6)	Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов
Умения	**1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** • обеспечивает соблюдение регламентов и процедур сбора клиентской обратной связи; • проверяет полноту, достоверность и своевременность обработки отзывов; • применяет BI- и ИИ-инструменты (CRM, Power BI, Copilot) для контроля качества взаимодействия с клиентами; • выявляет несоответствия стандартам и разрабатывает корректирующие меры; • формирует отчеты по результатам контроля и динамике удовлетворенности клиентов. **2) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;**

	Критерии оценки: • разрабатывает и совершенствует систему сбора и анализа отзывов клиентов; • интегрирует инструменты клиентской аналитики (NPS, CSI, CES, VOC-платформы) в процессы организации; • применяет ИИ-аналитику и автоматизированные панели для мониторинга удовлетворенности; • инициирует внедрение улучшений на основе анализа обратной связи; • обеспечивает непрерывное развитие системы качества для повышения конкурентоспособности. **3) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи;** **Критерии оценки:** • оценивает охват, скорость и полноту получения отзывов; • анализирует результаты обратной связи для выявления закономерностей и точек улучшения; • использует ИИ-инструменты (ChatGPT Analytics, Copilot, BI-системы) для автоматического анализа текстовых и числовых отзывов; • выявляет неэффективные этапы процесса и разрабатывает предложения по оптимизации; • оценивает влияние работы с отзывами на качество обслуживания и удовлетворенность клиентов.
Знания	**1) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает основные методы оценки качества (опросы, анкетирование, контрольные звонки, «тайный клиент», анализ KPI); • применяет количественные и качественные подходы (CSI, NPS, CES, FCR) при анализе удовлетворенности; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, BI-панели, Copilot) для обработки результатов; • интерпретирует данные для формирования выводов и корректирующих предложений; • обеспечивает достоверность, объективность и регулярность измерений. **2) подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** • знает принципы управления жалобами (регистрация, анализ, устранение причин, обратная связь); • применяет стандартизированные процедуры обработки обращений и претензий; • использует CRM и ИИ-инструменты для анализа содержания жалоб и выявления повторяющихся проблем; • обеспечивает своевременное реагирование и корректное информирование клиента о результатах; • инициирует системные улучшения процессов обслуживания на основе анализа жалоб.

	3) основных методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов; **Критерии оценки:** • знает принципы и требования стандартов; • применяет их при разработке процедур сбора и анализа клиентских отзывов; • обеспечивает соответствие внутренних процессов международным требованиям; • ориентируется в методических документах по оценке клиентского опыта и управлению качеством; • внедряет лучшие практики стандартизированного контроля качества. **4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** • знает ключевые индексы (NPS, CSI, CES, FCR); • корректно применяет формулы расчета и интерпретирует результаты; • использует результаты для корректировки процессов и планов по качеству **5) форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях;** **Критерии оценки:** • знает методы и формы контроля (опросы, аудиты, тайный клиент, автоматический мониторинг); • применяет программные средства (CRM, Speech/Text Analytics, BI-системы) для анализа данных; • использует ИИ-инструменты для классификации отзывов и выявления негативных тенденций; • формирует отчетность по результатам анализа отклонений и предложений по улучшению; • обеспечивает корректное документирование и обработку информации о выявленных проблемах.
Профессиональная задача (навык 7)	Разработка и внедрение предложений, касающихся повышения качества оказания предоставляемых услуг
Умения	**1) адаптировать и применять практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • анализирует и выбирает лучшие отраслевые практики (SLA, NPS, FCR, Customer Journey); • адаптирует методы и стандарты под специфику организации; • внедряет инструменты контроля и аналитики (CRM, BI-панели, Copilot, ChatGPT-аналитика); • оценивает влияние внедренных практик на качество обслуживания; • разрабатывает предложения по улучшению клиентского опыта.

	2) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников; **Критерии оценки:** • оценивает выполнение KPI и SLA по группам сотрудников; • анализирует взаимосвязь показателей эффективности, нагрузки и качества обслуживания; • применяет ИИ-инструменты для выявления трендов, аномалий и прогнозирования результатов; • формулирует выводы по повышению производительности и качества процессов; • подготавливает аналитические отчеты и предложения по оптимизации работы
Знания	**1) основных методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • знает принципы и требования стандартов; • применяет их при разработке процедур сбора и анализа клиентских отзывов; • обеспечивает соответствие внутренних процессов международным требованиям; • ориентируется в методических документах по оценке клиентского опыта и управлению качеством; • внедряет лучшие практики стандартизированного контроля качества. **2) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** • знает ключевые индексы (NPS, CSI, CES, FCR); • корректно применяет формулы расчета и интерпретирует результаты; • использует результаты для корректировки процессов и планов по качеству **3) форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях;** **Критерии оценки:** • знает методы и формы контроля (опросы, аудиты, тайный клиент, автоматический мониторинг); • применяет программные средства (CRM, Speech/Text Analytics, BI-системы) для анализа данных; • использует ИИ-инструменты для классификации отзывов и выявления негативных тенденций; • формирует отчетность по результатам анализа отклонений и предложений по улучшению; • обеспечивает корректное документирование и обработку информации о выявленных проблемах.
Дополнительная трудовая функция 2	**Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания**

Профессиональная задача (навык 1)	Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности
Умения	**1) анализировать эффективность организационных и технических условий удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** • проводит оценку организационной структуры и технической инфраструктуры контактного центра; • выявляет узкие места и технологические риски в удаленной работе; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, Power BI, Copilot) для анализа эффективности процессов; • оценивает влияние технических факторов на качество обслуживания и производительность; • формулирует рекомендации по оптимизации условий и процессов. **2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;** **Критерии оценки:** • выбирает и использует методы сбора данных (лог-файлы, мониторинг, опросы, статистические выгрузки); • применяет ИИ-и BI-инструменты для автоматизации обработки информации; • обеспечивает достоверность и полноту данных, соблюдая требования конфиденциальности; • формирует базы данных для анализа эффективности процессов и сотрудников; • оценивает точность и репрезентативность собранных данных. **3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** • изучает современные технологические решения (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боты, системы мониторинга качества); • анализирует применимость лучших практик к условиям организации; • инициирует внедрение эффективных цифровых инструментов для дистанционной работы; • оценивает эффект внедренных технологий (по KPI, SLA, удовлетворенности клиентов); • документирует результаты внедрения и предлагает пути дальнейшего развития.
Знания	**1) основы психологии и управления персоналом;** **Критерии оценки:** • знает принципы мотивации, командной динамики и распределения ролей; • применяет знания психологии для повышения эффективности взаимодействия сотрудников; • поддерживает позитивную коммуникацию и эмоциональную устойчивость команды в удаленном формате.

	2) основы управления изменениями; **Критерии оценки:** • понимает этапы и принципы внедрения изменений (ADKAR, Kotter); • применяет подходы к управлению сопротивлением персонала; • обеспечивает устойчивость процессов при переходе к новым форматам работы. **3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия;** **Критерии оценки:** • соблюдает нормы делового общения в корпоративной среде; • использует корректные формы коммуникации в цифровых каналах; • демонстрирует профессиональную культуру взаимодействия в команде. **4) методы сбора информации;** **Критерии оценки:** • владеет количественными и качественными методами (опросы, интервью, мониторинг, анализ данных); • выбирает метод, соответствующий цели исследования; • обеспечивает достоверность и воспроизводимость результатов. **5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;** **Критерии оценки:** • знает структуру и порядок ведения методических документов; • соблюдает требования к оформлению и актуализации регламентов; • использует нормативные документы при разработке предложений по улучшению процессов. **6) требований к разработке регламентов процессов;** **Критерии оценки:** • знает порядок описания бизнес-процессов (BPMN, RACI, SIPOC); • применяет единые корпоративные стандарты при разработке регламентов; • обеспечивает согласованность между регламентами и реальными процессами. **7) методов совершенствования процессов;** **Критерии оценки:** • знает подходы к оптимизации (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • применяет их для улучшения производительности и качества обслуживания; • использует ИИ-аналитику для поиска точек роста и автоматизации. **8) методов оценки достоверности собранной информации;** **Критерии оценки:** • проверяет корректность, полноту и непротиворечивость данных; • использует статистические методы и автоматические проверки; • документирует результаты верификации данных.

	9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; **Критерии оценки:** • знает систему KPI и SLA, применяемую в контактном центре; • корректно интерпретирует показатели результативности и качества; • использует их для анализа эффективности групп и отдельных сотрудников. **10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов;** **Критерии оценки:** • знает подходы к измерению результативности (затраты-результат, производительность, ROI); • применяет количественные и качественные методы анализа; • оценивает эффективность процессов по данным мониторинга и KPI; • формулирует предложения по оптимизации бизнес-процессов.
Профессиональная задача (навык 2)	Повышение эффективности работы групп контактного информационного центра
Умения	**1) выявлять и анализировать новые технологические решения и подходы;** **Критерии оценки:** • систематически изучает инновации и лучшие практики в сфере контактных центров; • анализирует потенциал внедрения новых технологий (Omnichannel, Speech/Text Analytics, RPA, чат-боты, ИИ-ассистенты); • оценивает технологическую совместимость с текущей инфраструктурой; • готовит обоснованные рекомендации по внедрению решений; • демонстрирует способность прогнозировать эффект внедрения новшеств на производительность и качество обслуживания. **2) оценивать эффективность существующих бизнес-процессов и предлагать пути их оптимизации;** **Критерии оценки:** • проводит анализ процессов с использованием KPI, SLA и данных CRM/BI-систем; • выявляет неэффективные этапы и дублирующие функции; • предлагает конкретные меры для оптимизации времени обработки и распределения нагрузки; • применяет методы улучшения процессов (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • использует ИИ-аналитику (Copilot, Power BI, ChatGPT-Review) для выявления точек роста и прогнозирования эффективности изменений. **3) оценивать индивидуальную производительность сотрудников по ключевым показателям эффективности (KPI);** **Критерии оценки:**

	• анализирует KPI по каждому сотруднику (время обработки, FCR, качество коммуникации, удовлетворенность клиентов); • использует автоматизированные системы учета и мониторинга (QA-модули, CRM, Workforce Management); • применяет методы сравнительного анализа и динамического мониторинга; • формирует отчеты и рекомендации для руководства и сотрудников; • предлагает меры по повышению эффективности и профессионального уровня персонала. **4) составлять предложения по модернизации технической инфраструктуры;** **Критерии оценки:** • анализирует состояние используемого оборудования и ПО; • выявляет узкие места, влияющие на производительность и качество обслуживания; • формирует предложения по обновлению систем телефонии, CRM, BI и аналитических инструментов; • оценивает стоимость, сроки и ожидаемый эффект от модернизации; • обеспечивает согласование предложений с техническими и финансовыми подразделениями. **5) разрабатывать и внедрять изменения в рабочие процессы с учетом современных цифровых и технических решений;** **Критерии оценки:** • проектирует обновленные схемы взаимодействия и распределения задач; • применяет инструменты цифровизации (автоматизация отчетности, интеграция CRM и BI, чат-боты поддержки); • организует тестирование и внедрение изменений в рабочую среду; • анализирует результаты внедрения по KPI и обратной связи сотрудников; • обеспечивает документирование и тиражирование успешных решений.
Знания	**1) современных технологии и платформ, применяемые в call-центрах;** **Критерии оценки:** • знает современные системы (CRM, Workforce Management, Omnichannel-платформы, Speech Analytics); • ориентируется в решениях по автоматизации и ИИ-инструментах (чат-боты, Copilot, GPT-ассистенты); • понимает принципы интеграции платформ и работу API; • применяет знания технологий для повышения эффективности работы центра. **2) методов оценки достоверности собранной информации;** **Критерии оценки:** • проверяет корректность, полноту и непротиворечивость данных; • использует статистические методы и автоматические проверки; • документирует результаты верификации данных.

	3) подходов к автоматизации и цифровизации сервисных функций; **Критерии оценки:** • знает основные подходы и инструменты автоматизации (RPA, API-интеграции, сквозные процессы); • оценивает возможности цифровизации для повышения производительности; • использует ИИ-инструменты и программные решения для упрощения рутинных операций; • обеспечивает соответствие цифровых решений требованиям безопасности и регламентов. **4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов;** **Критерии оценки:** • знает подходы к измерению результативности (затраты-результат, производительность, ROI); • применяет количественные и качественные методы анализа; • оценивает эффективность процессов по данным мониторинга и KPI; • формулирует предложения по оптимизации бизнес-процессов.
Профессиональная задача (навык 3)	Внедрение новых методов решения задач в сфере информационно-справочного обслуживания
Умения	**1) разрабатывать и предлагать новые подходы и инструменты для решения задач;** **Критерии оценки:** • анализирует текущие процессы и выявляет точки для внедрения инноваций; • разрабатывает и предлагает улучшенные методы обслуживания с использованием цифровых решений; • инициирует пилотные проекты и тестирование новых инструментов; • оценивает потенциальный эффект от внедрения новшеств по KPI, SLA и клиентским метрикам; • документирует предложения и согласовывает их с заинтересованными подразделениями. **2) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** • изучает современные технологические решения (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боты, системы мониторинга качества); • анализирует применимость лучших практик к условиям организации; • инициирует внедрение эффективных цифровых инструментов для дистанционной работы; • оценивает эффект внедренных технологий (по KPI, SLA, удовлетворенности клиентов); • документирует результаты внедрения и предлагает пути дальнейшего развития.

	3) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей; **Критерии оценки:** • подбирает релевантные показатели (производительность, качество, удовлетворенность, эффективность затрат); • применяет аналитические инструменты (BI-панели, CRM-отчеты, Copilot, Excel) для расчетов; • готовит аналитические обоснования для управленческих решений; • демонстрирует логическую взаимосвязь между данными, выводами и предложениями; • формирует отчетные материалы в визуально понятном и структурированном виде. **4) осуществлять мониторинг внедренных методов и формировать предложения по их доработке;** **Критерии оценки:** • отслеживает результаты внедрения инноваций в динамике (по KPI, качеству обслуживания, отзывам сотрудников и клиентов); • выявляет слабые стороны новых решений и формирует предложения по их улучшению; • использует BI- и ИИ-инструменты (Power BI, ChatGPT Analytics, CRM) для анализа результатов; • обеспечивает корректировку методов и подходов на основе данных; • готовит итоговые отчеты с рекомендациями по масштабированию успешных практик.
Знания	**1) основ управления изменениями;** **Критерии оценки:** • знает ключевые модели управления изменениями (ADKAR, Kotter, PDCA); • понимает этапы внедрения нововведений и управление сопротивлением персонала; • применяет знания для эффективной реализации инноваций и адаптации сотрудников. **2) основ делового этикета и профессионального взаимодействия;** **Критерии оценки:** • соблюдает нормы корпоративного и делового общения; • корректно выстраивает коммуникацию при обсуждении изменений; • демонстрирует уважительное и конструктивное взаимодействие в команде и с руководством. **3) принципов проектного управления и внедрения изменений;** **Критерии оценки:** • знает базовые принципы проектного управления (Agile, Waterfall, Scrum); • применяет инструменты планирования, мониторинга и оценки проектов; • обеспечивает соблюдение сроков, бюджета и качества при реализации изменений;

	• ведет проектную документацию и отчетность по результатам внедрения. **4) методов сбора и анализа клиентского опыта;** **Критерии оценки:** • знает методы анализа CX (опросы, NPS, CSI, CES, анализ отзывов и обращений); • применяет количественные и качественные подходы для оценки клиентского восприятия; • использует BI- и ИИ-инструменты (Copilot, Speech/Text Analytics) для обработки обратной связи; • формирует предложения по улучшению клиентского опыта на основе собранных данных.
Профессиональная задача (навык 4)	Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов информационно-справочного обслуживания
Умения	**1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** • оценивает влияние организационной структуры и технологической инфраструктуры на производительность и качество обслуживания; • выявляет внутренние факторы (нагрузка, компетенции сотрудников, техническая готовность) и внешние факторы (запросы клиентов, рыночные тенденции, нормативные изменения); • использует BI- и ИИ-инструменты (Power BI, Copilot, CRM-аналитика) для анализа процессов; • формирует выводы о влиянии факторов среды на эффективность работы; • подготавливает рекомендации по корректировке организационных и технических условий. **2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;** **Критерии оценки:** • выбирает и использует методы сбора данных (лог-файлы, мониторинг, опросы, статистические выгрузки); • применяет ИИ-и BI-инструменты для автоматизации обработки информации; • обеспечивает достоверность и полноту данных, соблюдая требования конфиденциальности; • формирует базы данных для анализа эффективности процессов и сотрудников; • оценивает точность и репрезентативность собранных данных **3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания** **Критерии оценки:** • изучает современные технологические решения (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боты, системы мониторинга качества);

	• анализирует применимость лучших практик к условиям организации; • инициирует внедрение эффективных цифровых инструментов для дистанционной работы; • оценивает эффект внедренных технологий (по KPI, SLA, удовлетворенности клиентов); • документирует результаты внедрения и предлагает пути дальнейшего развития. **4) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей;** **Критерии оценки:** • подбирает релевантные показатели (KPI, SLA, индекс удовлетворенности, экономический эффект); • применяет аналитические инструменты для расчета и визуализации данных (Excel, Power BI, Copilot); • демонстрирует взаимосвязь между выявленными факторами и эффективностью процессов; • формулирует выводы и рекомендации на основе доказательных данных; • готовит аналитические отчеты, отражающие влияние внутренних и внешних факторов.
Знания	**1) методов совершенствования процессов;** **Критерии оценки:** • знает подходы к оптимизации (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • применяет их для улучшения производительности и качества обслуживания; • использует ИИ-аналитику для поиска точек роста и автоматизации. **2) методов оценки достоверности собранной информации;** **Критерии оценки:** • проверяет корректность, полноту и непротиворечивость данных; • использует статистические методы и автоматические проверки; • документирует результаты верификации данных. **3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению **4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.** **Критерии оценки:** • знает подходы к измерению результативности (затраты-результат, производительность, ROI); • применяет количественные и качественные методы анализа; • оценивает эффективность процессов по данным мониторинга и KPI; • формулирует предложения по оптимизации бизнес-процессов.

Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Признание отдельного навыка или группы навыков	
Трудовая функция 1	**Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей
Умения	**1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;** **Критерии оценки:** • выстраивает понятное и уважительное общение с сотрудниками; • использует цифровые и ИИ-инструменты (чат-боты, планировщики, системы уведомлений) для постановки и отслеживания задач; • уточняет детали и подтверждает понимание поставленной задачи; • собирает и обрабатывает обратную связь исполнителей; • поддерживает конструктивный диалог и рабочую атмосферу доверия. **2) конкретное формулирование задач;** **Критерии оценки:** • формулирует задачи четко, конкретно и без двусмысленностей; • указывает измеримые результаты, сроки и приоритеты; • применяет методики SMART, CLEAR, FAST при постановке целей; • использует ИИ-подсказки или генераторы задач для уточнения формулировок и оценки полноты задания; • фиксирует задачи в электронных системах управления (Trello, Planner, Notion и др.). **3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области;** **Критерии оценки:** • анализирует ход выполнения задач в соответствии с установленными показателями; • сопоставляет плановые и фактические результаты; • применяет ИИ-инструменты аналитики и визуализации данных (дашборды, отчеты, автоматизированные панели);

	• выявляет причины отклонений и определяет зоны для улучшения; • подготавливает выводы и рекомендации по оптимизации работы. **4) распределять задачи между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;** **Критерии оценки:** • оценивает квалификацию, опыт и текущую загруженность сотрудников; • использует ИИ-инструменты и данные аналитики для оптимального распределения задач; • обеспечивает равномерную нагрузку в команде; • учитывает индивидуальные особенности и потенциал сотрудников; • оперативно корректирует распределение при изменении приоритетов или сроков. **5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;** **Критерии оценки:** • распознает и предотвращает конфликтные ситуации на ранней стадии; • применяет конструктивные методы урегулирования (переговоры, фасилитация, медиативные подходы); • использует ИИ-инструменты анализа тональности и эмоционального состояния переписки для предотвращения эскалации; • принимает решения, учитывающие интересы сторон; восстанавливает позитивный рабочий климат после конфликта.
Знания	**1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;** **Критерии оценки:** • знает ключевые принципы и различия методик; • применяет их при формулировании целей и KPI; • использует ИИ-помощников для проверки задач на соответствие критериям SMART; • обучает сотрудников применять эти подходы в работе. **2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;** **Критерии оценки:** • знает систему KPI подразделения и организации; • связывает показатели эффективности с целями задач и проектами; • использует ИИ-аналитику для расчета и визуализации результатов; • корректирует цели и задачи на основе аналитических данных. **3) правил делового общения и речевого этикета;** **Критерии оценки:** • соблюдает нормы письменного и устного делового общения; • формулирует сообщения ясно, корректно и вежливо;

	• использует ИИ-инструменты проверки текста на тон и корректность (грамматика, эмоциональная нейтральность); • адаптирует стиль общения под аудиторию и формат коммуникации. **4) предъявляемых стандартов оформления документации;** **Критерии оценки:** • знает корпоративные и отраслевые стандарты оформления документов; • соблюдает требования к структуре, реквизитам и стилю служебных текстов; • использует ИИ-инструменты для проверки ошибок, форматирования и автоматизации отчетов; обеспечивает полноту, логичность и аккуратность документирования.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 1	**Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 7)	Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Умения	**1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии;** **Критерии оценки:** • анализирует собранные данные, выявляет взаимосвязи и отклонения; • использует ИИ-аналитику и визуализацию (Power BI, Excel, ChatGPT-аналитика, Copilot) для распознавания трендов; • делает выводы, основанные на достоверных статистических закономерностях;

	• формулирует рекомендации для руководства по улучшению показателей; • объясняет результаты в понятной форме для управленческих решений **2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы), обрабатывать их и подготавливать к анализу;** **Критерии оценки:** • организует систематический сбор данных из всех релевантных источников; • проверяет корректность, полноту и достоверность поступающих данных; • применяет ИИ-инструменты и скрипты для автоматизации сбора и консолидации (Google Sheets, Power Query, Python-модули, Copilot); • очищает данные от ошибок и дубликатов перед анализом; • документирует источники и структуру данных для повторного использования. **3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов;** **Критерии оценки:** • контролирует выполнение задач по ключевым параметрам (срок, качество, полнота); • использует CRM-системы и ИИ-дашборды для мониторинга показателей в реальном времени; • выявляет причины задержек и несоответствий; • подготавливает корректирующие предложения по оптимизации процессов; • сообщает руководству о рисках отклонений от плановых значений **4) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (например Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты);** **Критерии оценки:** • уверенно работает с табличными и аналитическими инструментами (Excel, Google Sheets, Power BI, Data Studio); • применяет формулы, сводные таблицы, фильтры, диаграммы и автоматизацию; • использует ИИ-функции (Copilot, ChatGPT-плагины) для анализа, прогнозирования и визуализации данных; • настраивает автоматические отчеты и панели мониторинга; • обеспечивает корректность, наглядность и доступность визуальных материалов **5) создавать и поддерживать различные виды отчетности по ключевым показателя;** **Критерии оценки:** • формирует регулярные и специальные отчеты (ежедневные, недельные, месячные, по проектам); • использует корпоративные шаблоны и стандарты отчетности; • применяет ИИ-инструменты для автоматического обновления и форматирования отчетов;

	• обеспечивает точность, своевременность и логичность представляемых данных; · визуализирует результаты для удобства восприятия руководством и коллегами.
Знания	**1) принципов работы CRM- систем и умение использовать их для сбора и анализа данных;** **Критерии оценки:** • знает функционал CRM-платформ, применяемых в организации; • использует CRM для фиксации, фильтрации и анализа обращений и показателей; • формирует выгрузки и отчеты по задачам и обращениям клиентов; • применяет встроенные аналитические модули и ИИ-панели CRM для мониторинга; • обеспечивает корректность и целостность данных в системе. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;** **Критерии оценки:** • знает утвержденные KPI группы и отдельных специалистов (скорость обработки, качество ответов, удовлетворенность клиентов и др.); • отслеживает динамику показателей и их соответствие целевым значениям; • использует ИИ-инструменты прогнозирования для оценки достижения KPI; • интерпретирует данные KPI в контексте общих целей подразделения; • предоставляет обратную связь сотрудникам по достигнутым результатам. **3) базовых методов статистического анализа, таких как средние значения, стандартные отклонения, тренды, коэффициенты вариации;** **Критерии оценки:** • знает основные статистические методы обработки данных; • применяет расчеты для анализа устойчивости и вариативности показателей; • использует ИИ-и аналитические инструменты для автоматизации статистического анализа; • корректно интерпретирует результаты и выявляет аномалии; • делает выводы, применимые к управленческим решениям и корректировке процессов. **4) внутренних политик компании, касающихся защиты персональной информации;** **Критерии оценки:** • знает требования законодательства и корпоративных регламентов по защите данных; • соблюдает правила доступа, хранения и передачи статистической информации;

	• использует безопасные каналы и цифровые инструменты при работе с данными; • контролирует анонимизацию персональных данных при отчетности; · предотвращает риски нарушения конфиденциальности и утечки информации.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 2	**Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности**
Профессиональная задача (навык 2)	Проведение контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию
Умения	**1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля;** **Критерии оценки:** • применяет разнообразные формы контроля (оперативный, текущий, итоговый, выборочный); • использует ИИ-инструменты и цифровые дашборды для мониторинга показателей (Power BI, CRM-аналитика, Copilot, Google Data Studio); • отслеживает соблюдение сроков, точность и качество выполнения задач; • своевременно выявляет отклонения и принимает корректирующие меры; • документирует результаты контроля и сообщает о них руководству.

	2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра; **Критерии оценки:** • анализирует динамику выполнения плановых KPI и ключевых метрик команды; • выявляет причины снижения эффективности и определяет приоритетные направления улучшений; • использует ИИ-аналитику для прогнозирования тенденций и сценариев развития; • принимает управленческие решения на основе объективных данных; • обеспечивает достижение стабильных и целевых результатов группы. **3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов;** **Критерии оценки:** • разрабатывает и реализует мероприятия по повышению производительности и качества обслуживания; • инициирует обучение, наставничество и обмен опытом между специалистами; • использует цифровые платформы и ИИ-инструменты для оценки эффективности мероприятий; • анализирует результаты внедренных инициатив и вносит улучшения; • обеспечивает вовлеченность сотрудников и поддержание командной мотивации. **4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения;** **Критерии оценки:** • формулирует задачи четко, конкретно и в соответствии с целями подразделения; • обеспечивает прозрачность требований и критериев оценки работы; • поддерживает регулярную обратную связь, обсуждает результаты и пути улучшения; • применяет ИИ-инструменты для фиксации задач и коммуникаций (CRM-комментарии, корпоративные чаты, планировщики); демонстрирует лидерские качества, создавая атмосферу доверия и ответственности.
Знания	**1) ключевые показатели эффективности и их различные виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение;** **Критерии оценки:** • знает классификацию и назначение KPI для разных уровней деятельности; • понимает взаимосвязь операционных, персональных и стратегических показателей; • применяет принципы построения KPI-дерева для анализа результативности;

	• использует ИИ-аналитику для сопоставления и прогнозирования показателей; • интерпретирует KPI в контексте целей подразделения и компании. **2) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает утвержденные целевые значения KPI для своей группы и подразделения; • отслеживает фактические результаты и сравнивает их с установленными нормами; • использует цифровые панели и автоматические отчеты для визуализации динамики KPI; • выявляет причины отклонений и предлагает корректирующие меры; • информирует руководство и команду о результатах выполнения показателей. **3) методов контроля и мониторинга производительности специалистов;** **Критерии оценки:** • знает методы количественного и качественного контроля (тайм-мониторинг, peer-review, обратная связь клиентов); • использует CRM-системы, BI-панели и ИИ-отчеты для анализа производительности; • сопоставляет индивидуальные и групповые результаты с плановыми показателями; • выбирает форму контроля, соответствующую цели и ситуации; · обеспечивает объективность, прозрачность и справедливость мониторинга.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)

Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение требований к кандидатам на должность специалиста контактного информационного центра
Умения	**1) составлять профиль компетенций должности с учетом специфики обслуживания;** **Критерии оценки:** • определяет ключевые профессиональные и личностные компетенции, необходимые для эффективного обслуживания клиентов; • учитывает особенности деятельности контактного центра (тип обращений, каналы коммуникации, уровень стресса); • использует профессиональные стандарты, отраслевые справочники и внутренние требования; • применяет ИИ-инструменты и HR-аналитику (Copilot, ChatGPT-HR, People Analytics) для уточнения компетенций и анализа рынка труда; • формулирует компетентностный профиль в виде, пригодном для подбора, оценки и обучения персонала. **2) разрабатывать должностные требования на основе профессиональных стандартов и нормативных документов;** **Критерии оценки:** • изучает действующие профессиональные стандарты и квалификационные характеристики; • корректно соотносит нормативные требования с реальными задачами контактного центра; • оформляет должностное описание в соответствии с корпоративными шаблонами и нормами; • применяет ИИ-ассистентов для автоматизации анализа стандартов и адаптации требований под организацию; • обеспечивает юридическую и содержательную корректность документа. **3) обрабатывать большие объемы информации и выявлять закономерности;** **Критерии оценки:** • собирает и систематизирует данные о кандидатах, требованиях, тенденциях рынка труда; • использует ИИ-аналитику и инструменты обработки данных (Excel, Power BI, Copilot, ChatGPT-data) для выявления взаимосвязей; • делает обоснованные выводы на основе статистики и наблюдений; • выделяет ключевые факторы, влияющие на успешность специалистов; • применяет результаты анализа для уточнения профиля должности и критериев отбора.

	4) оценивать потребности контактного центра в компетенциях, навыках и личностных характеристиках сотрудников; **Критерии оценки:** • анализирует текущие и прогнозные задачи контактного центра; • выявляет дефицит компетенций и формирует предложения по их восполнению; • использует результаты аттестаций, KPI и аналитические отчеты для оценки кадрового потенциала; • применяет ИИ-инструменты для моделирования потребности в персонале (workforce planning); формулирует рекомендации по обучению и подбору персонала в соответствии с целями организации.
Знания	**1) регламентов работы контактных и информационно-справочных центров, стандартов качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает внутренние и отраслевые регламенты по организации работы контакт-центров; • ориентируется в стандартах обслуживания (скорость ответа, точность информации, клиентский опыт); • применяет эти знания при формировании должностных требований и профиля компетенций; • использует ИИ-инструменты для анализа соответствия регламентов мировым практикам; • обеспечивает соблюдение стандартов качества в процессе подбора и обучения персонала. **2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению. **3) базовых принципов информационной безопасности и конфиденциальности;** **Критерии оценки:** • знает принципы защиты персональных и корпоративных данных; • применяет требования безопасности при формировании и хранении кадровых документов; • использует только разрешенные цифровые сервисы при обработке данных кандидатов; • обеспечивает соблюдение конфиденциальности при собеседованиях и тестировании; • информирует сотрудников о правилах безопасной работы с персональными данными. **4) основ законодательств Республики Казахстан в сферах обслуживания граждан, защиты персональных данных и обращений физических лиц;** **Критерии оценки:**

	• знает положения законов РК «О персональных данных и их защите», «О государственных услугах», «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»; • применяет их при разработке требований к специалистам и регламентов работы; • обеспечивает соответствие внутренних документов законодательным нормам; • контролирует соблюдение прав клиентов и сотрудников при обработке информации; поддерживает актуальность знаний о действующих нормативных изменениях.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Трудовая функция 3	**Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 2)	Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Умения	**1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;** **Критерии оценки:** • определяет цели и этапы адаптации в соответствии со спецификой деятельности контакт-центра; • разрабатывает индивидуальные и групповые планы адаптации; • использует цифровые и ИИ-инструменты (LMS, Copilot, ChatGPT-onboarding, корпоративные порталы) для автоматизации и отслеживания процесса; • обеспечивает своевременное информирование новых сотрудников о правилах и стандартах работы;

	• контролирует результаты прохождения адаптационного периода и корректирует планы. **2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;** **Критерии оценки:** • анализирует сильные и слабые стороны специалистов на основе KPI и обратной связи; • определяет зоны роста и приоритетные компетенции для развития; • разрабатывает индивидуальные планы развития (IDP) с конкретными целями и сроками; • применяет ИИ-инструменты для подбора обучающих модулей, курсов и рекомендаций; • контролирует реализацию планов и оценивает их эффективность. **3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** • формулирует цели, ориентированные на результаты и вовлеченность сотрудников; • применяет методы нематериальной мотивации (публичное признание, поддержка инициатив, развитие внутри команды); • использует данные KPI и ИИ-аналитику для отслеживания динамики мотивации и эффективности; • организует поощрения и внутренние активности, поддерживающие позитивный климат; • демонстрирует личный пример вовлеченности и ответственности. **4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения;** **Критерии оценки:** • поддерживает регулярную обратную связь с новыми и действующими сотрудниками; • формулирует комментарии и рекомендации в конструктивной и поддерживающей форме; • использует цифровые каналы коммуникации и ИИ-помощников (чаты, корпоративные боты, LMS-форумы); • обеспечивает ясность, доброжелательность и последовательность в коммуникации; способствует формированию атмосферы доверия и командного взаимодействия.
Знания	**1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;** **Критерии оценки:** • знает современные подходы к развитию soft-skills (активное слушание, обратная связь, невербальные сигналы); • применяет упражнения, кейсы и ролевые методы обучения;

	• использует ИИ-тренажеры и симуляторы диалогов для практики коммуникаций; • оценивает эффективность развития коммуникативных навыков у сотрудников; • формирует рекомендации по их дальнейшему совершенствованию. **2) методов и форм обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает форматы обучения (вводное, наставничество, онлайн-курсы, shadowing, коучинг); • подбирает оптимальные формы обучения в зависимости от целей и уровня подготовки; • использует LMS-платформы и ИИ-инструменты для организации и контроля обучения; • оценивает результаты обучения по KPI, тестам и обратной связи; • корректирует программу обучения по итогам анализа эффективности. **3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает основные подходы к нематериальному стимулированию (признание, доверие, развитие, вовлечение); • использует индивидуальный подход при выборе мотивационных инструментов; • применяет данные аналитики удовлетворенности и обратной связи; • внедряет инициативы по улучшению морально-психологического климата; • оценивает результаты мотивационных программ с помощью опросов и ИИ-анализа. **4) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно- справочному обслуживанию;** **Критерии оценки:** • знает принципы и регламенты сбора обратной связи в организации; • применяет утвержденные формы и инструменты (опросы, интервью, корпоративные чаты, AI-Feedback-формы); • обеспечивает анонимность и объективность обратной связи; • анализирует полученные данные и формулирует корректирующие предложения; · использует результаты обратной связи для улучшения программ наставничества и адаптации
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах

неформального образования	повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 1	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
Умения	**1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы;** **Критерии оценки:** • системно собирает и проверяет достоверность данных; • применяет аналитические и ИИ-инструменты для обработки информации; • выявляет закономерности, причины отклонений и зоны роста; • формулирует выводы и рекомендации на основе анализа. **2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения;** **Критерии оценки:** • ставит цели в формате SMART; • обеспечивает связь целей с показателями эффективности и стратегией организации; • разрабатывает реалистичные задачи для их достижения; • контролирует достижимость и актуальность поставленных целей. **3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики;** **Критерии оценки:** • определяет ключевые количественные и качественные показатели; • согласовывает метрики с целями и регламентами организации; • применяет аналитические инструменты и BI-системы для расчета показателей;

	• регулярно пересматривает метрики с учетом изменений процессов. **4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • анализирует отраслевые стандарты и успешные кейсы; • внедряет применимые методы и технологии обслуживания; • оценивает их влияние на качество услуг и эффективность команды; • документирует и масштабирует лучшие практики. **5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** • проводит внутренние проверки соблюдения стандартов обслуживания; • выявляет отклонения и формулирует корректирующие меры; • взаимодействует с подразделениями по вопросам качества; • готовит экспертные заключения и отчеты по результатам проверок.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** • знает термины и категории управления качеством; • применяет их при разработке стандартов и показателей; • корректно использует понятийный аппарат при анализе и отчетности. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • знает принципы и уровни моделей качества (ISO, EFQM, ITIL и др.); • соотносит модели с внутренними процессами организации; • применяет их для совершенствования системы управления качеством. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • понимает структуру и взаимосвязь показателей качества (скорость, точность, удовлетворенность); • формирует показатели с учетом целей и потребностей клиентов; • применяет их для оценки эффективности работы службы. **4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает методики оценки (опросы, тайный клиент, контрольные звонки, аналитика KPI); • выбирает подходящий метод под цели исследования; • интерпретирует результаты и формирует рекомендации по улучшению качества.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах

Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 1	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием**
Профессиональная задача (навык 2)	Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
Умения	**1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • планирует и проводит проверки соблюдения стандартов обслуживания; • применяет выборочный и целевой контроль качества; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, Copilot, Power BI) для анализа обращений и записей звонков; • документирует результаты проверок и формирует корректирующие предложения; • обеспечивает прозрачность и объективность оценки качества **2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;** **Критерии оценки:** • разрабатывает и актуализирует инструкции, методические рекомендации и регламенты; • обеспечивает специалистов актуальной нормативной базой и шаблонами; • консультирует сотрудников по вопросам стандартов и процедур качества; • применяет ИИ-инструменты для автоматизации обновления методических материалов;

	• контролирует соблюдение установленных методических требований. **3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;** **Критерии оценки:** • формирует систему контроля и оценки качества, соответствующую целям организации; • использует принципы непрерывного улучшения (PDCA, Lean, Kaizen); • применяет ИИ-аналитику для прогнозирования и оценки влияния процессов на качество обслуживания; • внедряет современные подходы и метрики конкурентоспособности (NPS, CES, CSI); • инициирует совершенствование процессов обслуживания на основе анализа данных. **4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** • определяет критерии и методы внутреннего контроля качества; • анализирует показатели производительности, ошибок и времени обработки запросов; • использует BI-инструменты и ИИ-системы для автоматического анализа отклонений; • выявляет неэффективные звенья и формулирует рекомендации по улучшению; • готовит отчеты с выводами и предложениями по оптимизации процессов.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** • знает термины и категории управления качеством; • применяет их при разработке стандартов и показателей; • корректно использует понятийный аппарат при анализе и отчетности. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • знает принципы и уровни моделей качества (ISO, EFQM, ITIL и др.); • соотносит модели с внутренними процессами организации; • применяет их для совершенствования системы управления качеством. **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • понимает структуру и взаимосвязь показателей качества (скорость, точность, удовлетворенность); • формирует показатели с учетом целей и потребностей клиентов; • применяет их для оценки эффективности работы службы. **4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:**

	• знает методы оценки (опросы, тайный клиент, аудиты, анализ отзывов); • применяет подходы к работе с жалобами - регистрация, анализ, корректирующие меры; • использует цифровые и ИИ-системы для анализа и классификации обращений. **5) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** • владеет ПО для мониторинга качества (CRM, QA-модули, Speech Analytics, LMS); • использует аналитические панели для отслеживания показателей; • применяет ИИ-инструменты для выявления тенденций и отклонений. **6) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • знает нормативные документы (ISO, ГОСТ Р, EFQM, внутренние стандарты); • применяет их при разработке локальных процедур контроля; • обеспечивает соответствие процессов требованиям национальных и международных стандартов. **7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** • знает ключевые индексы (NPS, CSI, CES, FCR); • корректно применяет формулы расчета и интерпретирует результаты; • использует результаты для корректировки процессов и планов по качеству. **8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению. **9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях;** **Критерии оценки:** • знает современные методы контроля (операционный, итоговый, выборочный, автоматизированный); • использует цифровые и ИИ-инструменты для сбора и обработки информации о нарушениях; • обеспечивает оперативную корректировку процессов по результатам контроля;

	• документирует результаты и обеспечивает хранение данных в корпоративных системах.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 1	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием**
Профессиональная задача (навык 3)	Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг
Умения	**1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;** **Критерии оценки:** • осуществляет оценку процессов и результатов обслуживания по установленным стандартам; • использует аналитические и ИИ-инструменты (Power BI, Copilot, CRM-отчеты) для выявления проблемных зон; • готовит экспертные заключения и рекомендации по повышению качества услуг; • обеспечивает объективность и доказательность экспертных оценок. **2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;** **Критерии оценки:** • отслеживает соблюдение нормативов и регламентов обслуживания; • проводит мониторинг показателей качества в разрезе подразделений и сотрудников;

	• применяет BI- и ИИ-инструменты для анализа соответствия стандартам; • формирует отчеты о несоответствиях и инициирует корректирующие мероприятия. **3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • планирует и проводит выборочные проверки обращений клиентов и качества ответов; • использует цифровые панели и ИИ-системы для автоматизированного анализа записей звонков и чатов; • выявляет системные ошибки и причины отклонений; • документирует результаты проверок и разрабатывает рекомендации по улучшению. **4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;** **Критерии оценки:** • разрабатывает и обновляет методические материалы, инструкции и формы отчетности; • консультирует сотрудников по вопросам методики анализа удовлетворенности; • обеспечивает доступность и актуальность методических документов; • применяет ИИ-инструменты для автоматизации обновления документации. **5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;** **Критерии оценки:** • формирует комплексную систему оценки удовлетворенности клиентов; • использует принципы управления качеством (ISO, PDCA, Kaizen, Lean); • внедряет метрики (NPS, CSI, CES) для измерения клиентского опыта; • инициирует улучшения бизнес-процессов, влияющих на удовлетворенность. **6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** • разрабатывает процедуры внутреннего контроля, чек-листы, формы оценки; • анализирует результаты опросов и жалоб клиентов для выявления системных проблем; • использует ИИ-аналитику для выявления тенденций и прогнозирования удовлетворенности; • формулирует предложения по оптимизации процессов обслуживания и работы персонала.
Знания	**1) основных понятий и определений в области качества;** **Критерии оценки:** • знает термины и категории управления качеством;

	• применяет их при разработке стандартов и показателей; • корректно использует понятийный аппарат при анализе и отчетности. **2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • знает принципы и уровни моделей качества (ISO, EFQM, ITIL и др.); • соотносит модели с внутренними процессами организации; • применяет их для совершенствования системы управления качеством **3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • понимает структуру и взаимосвязь показателей качества (скорость, точность, удовлетворенность); • формирует показатели с учетом целей и потребностей клиентов; • применяет их для оценки эффективности работы службы **4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает основные методы оценки качества (опросы, анкетирование, контрольные звонки, «тайный клиент», анализ KPI); • применяет количественные и качественные подходы (CSI, NPS, CES, FCR) при анализе удовлетворенности; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, BI-панели, Copilot) для обработки результатов; • интерпретирует данные для формирования выводов и корректирующих предложений; • обеспечивает достоверность, объективность и регулярность измерений. **5) подходов к работе с жалобами клиентов;** **Критерии оценки:** • знает принципы управления жалобами (регистрация, анализ, устранение причин, обратная связь); • применяет стандартизированные процедуры обработки обращений и претензий; • использует CRM и ИИ-инструменты для анализа содержания жалоб и выявления повторяющихся проблем; • обеспечивает своевременное реагирование и корректное информирование клиента о результатах; • инициирует системные улучшения процессов обслуживания на основе анализа жалоб. **6) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** • владеет ПО для мониторинга качества (CRM, QA-модули, Speech Analytics, LMS); • использует аналитические панели для отслеживания показателей;

	• применяет ИИ-инструменты для выявления тенденций и отклонений. **7) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • знает нормативные документы (ISO, ГОСТ Р, EFQM, внутренние стандарты); • применяет их при разработке локальных процедур контроля; • обеспечивает соответствие процессов требованиям национальных и международных стандартов. **8) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** • знает ключевые индексы (NPS, CSI, CES, FCR); • корректно применяет формулы расчета и интерпретирует результаты; • использует результаты для корректировки процессов и планов по качеству **9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению **10) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.** **Критерии оценки:** • знает современные методы контроля (операционный, итоговый, выборочный, автоматизированный); • использует цифровые и ИИ-инструменты для сбора и обработки информации о нарушениях; • обеспечивает оперативную корректировку процессов по результатам контроля; • документирует результаты и обеспечивает хранение данных в корпоративных системах
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности

Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 1	**Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием**
Профессиональная задача (навык 4)	Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников
Умения	**1) адаптировать и применять практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • анализирует и выбирает лучшие отраслевые практики (SLA, NPS, FCR, Customer Journey); • адаптирует методы и стандарты под специфику организации; • внедряет инструменты контроля и аналитики (CRM, BI-панели, Copilot, ChatGPT-аналитика); • оценивает влияние внедренных практик на качество обслуживания; • разрабатывает предложения по улучшению клиентского опыта. **2) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;** **Критерии оценки:** • проводит экспертную оценку работы подразделений и сотрудников по показателям качества; • выявляет причины отклонений и зоны для улучшения процессов; • применяет количественные и качественные методы анализа данных; • использует ИИ-аналитику и визуализацию (Power BI, Excel, CRM-дашборды) для представления выводов; • подготавливает экспертные заключения с практическими рекомендациями. **3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников;** **Критерии оценки:** • оценивает выполнение KPI и SLA по группам сотрудников; • анализирует взаимосвязь показателей эффективности, нагрузки и качества обслуживания; • применяет ИИ-инструменты для выявления трендов, аномалий и прогнозирования результатов; • формулирует выводы по повышению производительности и качества процессов;

	• подготавливает аналитические отчеты и предложения по оптимизации работы
Знания	**1) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;** **Критерии оценки:** • знает принципы и уровни моделей качества (ISO, EFQM, ITIL и др.); • соотносит модели с внутренними процессами организации; • применяет их для совершенствования системы управления качеством **2) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** • понимает структуру и взаимосвязь показателей качества (скорость, точность, удовлетворенность); • формирует показатели с учетом целей и потребностей клиентов; • применяет их для оценки эффективности работы службы **3) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;** **Критерии оценки:** • знает основные методы оценки качества (опросы, анкетирование, контрольные звонки, «тайный клиент», анализ KPI); • применяет количественные и качественные подходы (CSI, NPS, CES, FCR) при анализе удовлетворенности; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, BI-панели, Copilot) для обработки результатов; • интерпретирует данные для формирования выводов и корректирующих предложений; • обеспечивает достоверность, объективность и регулярность измерений. **4) показатели удовлетворенности клиентов и способы их расчета;** **Критерии оценки:** • знает ключевые метрики (NPS, CSI, CES, FCR) и их назначение; • применяет корректные методы расчета и интерпретации показателей; • использует ИИ- и BI-инструменты для анализа данных удовлетворенности; • сопоставляет результаты с целевыми значениями и тенденциями рынка; • применяет выводы анализа для корректировки стандартов обслуживания и обучения персонала. **5) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению **6) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том**

	числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях; **Критерии оценки:** • знает современные методы контроля (операционный, итоговый, выборочный, автоматизированный); • использует цифровые и ИИ-инструменты для сбора и обработки информации о нарушениях; • обеспечивает оперативную корректировку процессов по результатам контроля; • документирует результаты и обеспечивает хранение данных в корпоративных системах
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Перечень используемого оборудования	- ПК с доступом к CRM-системе; - программное обеспечение для прогноза и анализа
Дополнительная трудовая функция 2	**Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания**
Профессиональная задача (навык 1)	Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности
Умения	**1) анализировать эффективность организационных и технических условий удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** • проводит оценку организационной структуры и технической инфраструктуры контактного центра; • выявляет узкие места и технологические риски в удаленной работе; • использует цифровые и ИИ-инструменты (CRM-аналитика, Power BI, Copilot) для анализа эффективности процессов; • оценивает влияние технических факторов на качество обслуживания и производительность;

	• формулирует рекомендации по оптимизации условий и процессов. **2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;** **Критерии оценки:** • выбирает и использует методы сбора данных (лог-файлы, мониторинг, опросы, статистические выгрузки); • применяет ИИ-и BI-инструменты для автоматизации обработки информации; • обеспечивает достоверность и полноту данных, соблюдая требования конфиденциальности; • формирует базы данных для анализа эффективности процессов и сотрудников; • оценивает точность и репрезентативность собранных данных. **3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** • изучает современные технологические решения (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боты, системы мониторинга качества); • анализирует применимость лучших практик к условиям организации; • инициирует внедрение эффективных цифровых инструментов для дистанционной работы; • оценивает эффект внедренных технологий (по KPI, SLA, удовлетворенности клиентов); • документирует результаты внедрения и предлагает пути дальнейшего развития.
Знания	**1) основы психологии и управления персоналом;** **Критерии оценки:** • знает принципы мотивации, командной динамики и распределения ролей; • применяет знания психологии для повышения эффективности взаимодействия сотрудников; • поддерживает позитивную коммуникацию и эмоциональную устойчивость команды в удаленном формате. **2) основы управления изменениями;** **Критерии оценки:** • понимает этапы и принципы внедрения изменений (ADKAR, Kotter); • применяет подходы к управлению сопротивлением персонала; • обеспечивает устойчивость процессов при переходе к новым форматам работы. **3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия;** **Критерии оценки:** • соблюдает нормы делового общения в корпоративной среде; • использует корректные формы коммуникации в цифровых каналах; • демонстрирует профессиональную культуру взаимодействия в команде.

	4) методы сбора информации; **Критерии оценки:** • владеет количественными и качественными методами (опросы, интервью, мониторинг, анализ данных); • выбирает метод, соответствующий цели исследования; • обеспечивает достоверность и воспроизводимость результатов. **5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;** **Критерии оценки:** • знает структуру и порядок ведения методических документов; • соблюдает требования к оформлению и актуализации регламентов; • использует нормативные документы при разработке предложений по улучшению процессов. **6) требований к разработке регламентов процессов;** **Критерии оценки:** • знает порядок описания бизнес-процессов (BPMN, RACI, SIPOC); • применяет единые корпоративные стандарты при разработке регламентов; • обеспечивает согласованность между регламентами и реальными процессами. **7) методов совершенствования процессов;** **Критерии оценки:** • знает подходы к оптимизации (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • применяет их для улучшения производительности и качества обслуживания; • использует ИИ-аналитику для поиска точек роста и автоматизации. **8) методов оценки достоверности собранной информации;** **Критерии оценки:** • проверяет корректность, полноту и непротиворечивость данных; • использует статистические методы и автоматические проверки; • документирует результаты верификации данных. **9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:** • знает систему KPI и SLA, применяемую в контактном центре; • корректно интерпретирует показатели результативности и качества; • использует их для анализа эффективности групп и отдельных сотрудников. **10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов;** **Критерии оценки:** • знает подходы к измерению результативности (затраты-результат, производительность, ROI); • применяет количественные и качественные методы анализа;

	• оценивает эффективность процессов по данным мониторинга и KPI; • формулирует предложения по оптимизации бизнес-процессов.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Дополнительная трудовая функция 2	**Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания**
Профессиональная задача (навык 4)	Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов информационно-справочного обслуживания
Умения	**1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** • оценивает влияние организационной структуры и технологической инфраструктуры на производительность и качество обслуживания; • выявляет внутренние факторы (нагрузка, компетенции сотрудников, техническая готовность) и внешние факторы (запросы клиентов, рыночные тенденции, нормативные изменения); • использует BI- и ИИ-инструменты (Power BI, Copilot, CRM-аналитика) для анализа процессов; • формирует выводы о влиянии факторов среды на эффективность работы; • подготавливает рекомендации по корректировке организационных и технических условий. **2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;** **Критерии оценки:** • выбирает и использует методы сбора данных (лог-файлы, мониторинг, опросы, статистические выгрузки);

	• применяет ИИ-и BI-инструменты для автоматизации обработки информации; • обеспечивает достоверность и полноту данных, соблюдая требования конфиденциальности; • формирует базы данных для анализа эффективности процессов и сотрудников; • оценивает точность и репрезентативность собранных данных **3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания** **Критерии оценки:** • изучает современные технологические решения (Omnichannel, Speech Analytics, чат-боты, системы мониторинга качества); • анализирует применимость лучших практик к условиям организации; • инициирует внедрение эффективных цифровых инструментов для дистанционной работы; • оценивает эффект внедренных технологий (по KPI, SLA, удовлетворенности клиентов); • документирует результаты внедрения и предлагает пути дальнейшего развития. **4) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей;** **Критерии оценки:** • подбирает релевантные показатели (KPI, SLA, индекс удовлетворенности, экономический эффект); • применяет аналитические инструменты для расчета и визуализации данных (Excel, Power BI, Copilot); • демонстрирует взаимосвязь между выявленными факторами и эффективностью процессов; • формулирует выводы и рекомендации на основе доказательных данных; • готовит аналитические отчеты, отражающие влияние внутренних и внешних факторов.
Знания	**1) методов совершенствования процессов;** **Критерии оценки:** • знает подходы к оптимизации (Lean, Kaizen, PDCA, DMAIC); • применяет их для улучшения производительности и качества обслуживания; • использует ИИ-аналитику для поиска точек роста и автоматизации. **2) методов оценки достоверности собранной информации;** **Критерии оценки:** • проверяет корректность, полноту и непротиворечивость данных; • использует статистические методы и автоматические проверки; • документирует результаты верификации данных. **3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;** **Критерии оценки:**

	• знает KPI, используемые для оценки производительности и качества; • соотносит показатели с целями подразделения; • анализирует отклонения и инициирует меры по улучшению **4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.** **Критерии оценки:** • знает подходы к измерению результативности (затраты-результат, производительность, ROI); • применяет количественные и качественные методы анализа; • оценивает эффективность процессов по данным мониторинга и KPI; • формулирует предложения по оптимизации бизнес-процессов.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности
Структура и формат экзамена	- теоретический этап (тестирование); - практический этап (работа с CRM, ПО, моделирование рабочих ситуаций (анализ обращений, распределение нагрузки, решение конфликтных кейсов), а также проведение собеседования и интервью); - оценка личностных компетенций (интервью, тест на стрессоустойчивость и эмоциональную стабильность, оценка лидерских и организационных способностей)
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	**Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)**
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении:

	- **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); **- 10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 49. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 50. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **51. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 52. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 53. Использовать блокировку типа В; 54. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 57. NCE; **58. EU-CE;** **59. BU-CE;** 60. FCR; 61. C –CE; **62. L-CE;** 63. UTZ.
Примеры теоретических заданий	на установление последовательности <u>Задание № 3.</u> Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи. Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа. 1) Установить сроки промежуточного контроля. 2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо. 3) Установить контакт. 4) Поставить задачу и цель. 5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.
Примеры теоретических заданий	на установление соответствия <u>Задание № 4.</u>

<table>
<tr><td></td><td>Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>A. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>B. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
<tr><td>3. SL</td><td>C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10</td></tr>
<tr><td>4. AHT</td><td>D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)</td></tr>
<tr><td>5. ACW</td><td>E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.</td></tr>
<tr><td>6. Advisor Satisfaction</td><td>F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой</td></tr>
<tr><td>7. NPS</td><td>G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании; профессиональные задачи: Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей; Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию.
Трудовая функция 2. Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности, профессиональная задача: Проведение контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию.
Трудовая функция 3. Определение требований к кандидатам на должность специалиста контактного информационного центра, профессиональная. задача: Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию.
Дополнительная трудовая функция 1. Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием, профессиональные задачи: Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов, Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов, Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг, Определение качественных</td></tr>
</table>

	показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников. **Дополнительная трудовая функция 2.** Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания, профессиональные задачи: Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно- справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности, Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов информационно-справочного обслуживания.
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения. Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); **- 15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 49. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 50. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **51. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 52. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 53. Использовать блокировку типа В; 54. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 57. NCE; **58. EU-CE;** **59. BU-CE;** 60. FCR; 61. C –CE;

	62. L-CE; **63.** UTZ.
	Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»
Признание профессиональной квалификации	**Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)**
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • Практические занятия (индивидуальные и групповые); • Моделирование производственных ситуаций (кейсы, симуляции, ролевые игры); • Анализ KPI и отчетных данных по реальным примерам; • Демонстрация и защита индивидуальных заданий (планы смен, отчеты, обучающие материалы); • Контрольные наблюдения и собеседования по выполненным заданиям. **Методы оценки:** • Наблюдение за выполнением практических действий; • Проверка разработанных документов и отчетов; • Устное интервью по результатам работы; • Самооценка и взаимная оценка (peer review); • Тестирование по теоретическим аспектам
Перечень практических работ	1. **Постановка задач сотрудникам и контроль исполнения с использованием цифровых инструментов.** Отработка навыков постановки задач по методикам SMART / CLEAR, использование CRM-систем и корпоративных платформ (например, Bitrix24, Trello, Jira) для планирования, мониторинга и анализа выполнения задач. 2. **Проведение собраний и информирование операторов с применением цифровых и ИИ-ассистентов.** Формирование умений готовить и проводить рабочие собрания, использовать ИИ-инструменты (ChatGPT, Notion AI, Miro AI) для подготовки повестки, протоколов и материалов для совещаний. 3. **Мониторинг выполнения KPI и составление аналитического отчета с применением ИИ-аналитики.** Практическая работа направлена на освоение инструментов визуализации данных и ИИ-аналитики (Power BI, Excel AI, Google Looker Studio), выявление отклонений и трендов в показателях эффективности операторов. 4. **Наставничество и адаптация новых сотрудников с поддержкой ИИ-платформ обучения.** Разработка плана адаптации и обучения новичков, использование обучающих ИИ-помощников (например, платформ на базе ChatGPT или корпоративных LXP) для проведения инструктажей и микрокурсов. 5. **Анализ обращений клиентов и выявление причин неудовлетворенности с помощью ИИ-моделей.** Изучение текстов обращений и жалоб, применение инструментов машинного анализа тональности (sentiment analysis), выявление типовых причин негативных обращений и разработка мер по их устранению.

	6. **Разработка предложений по оптимизации процессов обслуживания с использованием ИИ-решений.** Анализ текущих бизнес-процессов, предложение сценариев автоматизации и внедрения чат-ботов, голосовых помощников и RPA-систем (Robotic Process Automation) для сокращения времени отклика и повышения точности ответов. 7. **Организация мониторинга качества и удовлетворенности клиентов.** Проведение анализа обратной связи клиентов (опросы, отзывы, данные NPS/CSI), формирование предложений по улучшению качества обслуживания и разработка форм регулярного мониторинга. 8. **Применение ИИ-инструментов для прогнозирования нагрузки и планирования смен.** Использование аналитических моделей для прогнозирования пиковых периодов обращений, планирования количества операторов, составления расписаний и повышения эффективности графиков работы. 9. **Формирование базы знаний контактного центра и ее актуализация с применением ИИ-технологий.** Создание структуры базы знаний, наполнение контентом, автоматическое обновление статей через ИИ-помощников, обучение операторов поиску и использованию информации. 10. **Оценка эффективности сотрудников и формирование персональных планов развития с применением ИИ-инструментов.** Анализ индивидуальных показателей операторов, применение ИИ-моделей для выявления зон роста, формирование персональных рекомендаций по обучению и развитию. 11. **Разработка сценариев обучения и тестирования операторов с использованием генеративного ИИ.** Создание практических кейсов, диалоговых симуляторов и тестов для операторов контакт-центра на основе генеративных моделей (ChatGPT, Claude, Gemini), оценка результатов обучения. 12. **Подготовка предложений по совершенствованию клиентского опыта (CX) на основе данных ИИ-аналитики.** Работа с инструментами анализа клиентского пути (customer journey), формирование предложений по улучшению взаимодействия клиентов с контакт-центром.
Список умений для выполнения практических работ	✓ Формулировать задачи по методикам SMART / CLEAR / FAST. ✓ Планировать и распределять нагрузку по сотрудникам. ✓ Проводить собрания, подготавливать повестку и протокол. ✓ Анализировать KPI и статистические показатели. ✓ Составлять отчеты и визуализировать результаты. ✓ Проводить инструктажи, адаптацию и наставничество. ✓ Разрабатывать и предлагать корректирующие меры по качеству обслуживания. ✓ Анализировать обратную связь клиентов и сотрудников. ✓ Применять методы повышения эффективности процессов. ✓ Разрабатывать предложения по улучшению рабочих процедур и стандартов.

Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы

Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: Мониторинг выполнения KPI и составление аналитического отчета с применением ИИ-аналитики.

Цель работы: оценить практические навыки анализа ключевых показателей эффективности (KPI), использования инструментов визуализации данных и ИИ-аналитики (Power BI, Excel AI, Google Looker Studio) для выявления трендов, аномалий и подготовки аналитического отчета по результатам работы операторов..

Этапы выполнения практической работы:

№ этапа	Наименование этапа	Содержание этапа	Контроль результатов (оценочные средства)	Время, мин
1	**Подготовительный**	Получение исходных данных по KPI операторов за отчетный период (например: количество обработанных обращений, AHT, FCR, уровень удовлетворенности, соблюдение графика). Проверка корректности и полноты данных.	Представление исходного файла с данными, наличие описания метрик	20
2	**Аналитический**	Загрузка данных в Power BI, Excel AI или Google Looker Studio. Применение инструментов ИИ-аналитики для выявления закономерностей, аномалий и корреляций между показателями.	Корректность анализа данных, применение ИИ-инструментов для обработки	30
3	**Интерпретационный**	Интерпретация результатов анализа: определение ключевых трендов, сильных и проблемных	Наличие диаграмм, корректность выводов, выявление проблемных областей	25

			зон в работе операторов. Подготовка визуализаций (графики, диаграммы, тепловые карты).		
	4	**Рекомендательный**	Разработка предложений по повышению эффективности работы группы: корректировка планов, обучение, перераспределение нагрузки, автоматизация задач.	Таблица с рекомендациями, обоснование предложений по данным ИИ-аналитики	15
	5	**Презентационный**	Подготовка и представление итогового аналитического отчета в формате Power BI Dashboard, Excel отчета или презентации Google Slides. Защита результатов работы.	Готовый отчет, визуализация данных, аргументированное выступление	20
	Общее время выполнения практической работы: 1 час 50 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;				

	• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • индивидуальные и групповые практические занятия; • моделирование рабочих ситуаций (кейсы, деловые игры, ролевые диалоги); • выполнение заданий в цифровых планировщиках (Trello, Planner, Notion, Asana и др.); • использование ИИ-инструментов (ChatGPT, Notion AI, Microsoft Copilot, Excel AI) для постановки задач, уточнения формулировок и анализа выполнения; • подготовка и защита индивидуальных практических кейсов с демонстрацией цифровых решений. **Методы оценки:** • наблюдение за процессом постановки задач и общения с исполнителями; • экспертная оценка качества формулировок и корректности применения методик SMART, CLEAR, FAST; • анализ электронных записей (дашбордов, сообщений, отчетов); • тестирование по теоретическим аспектам KPI и корпоративных стандартов.
Перечень практических работ	1. **Разработка и постановка SMART-задач для группы сотрудников.** Формулировка задач в цифровой системе, определение сроков, приоритетов и критериев успеха. 2. **Постановка и анализ выполнения задач с использованием ИИ-инструментов.** Работа с ChatGPT или Copilot для проверки логики и полноты задач. 3. **Планирование и распределение задач между сотрудниками с учетом их компетенций и загрузки.** Практика использования данных о производительности, применяя ИИ-инструменты анализа нагрузки. 4. **Коммуникация с сотрудниками при постановке задач и сбор обратной связи.** Отработка деловой переписки, использование чат-ботов, корпоративных мессенджеров и систем уведомлений. 5. **Анализ выполнения задач и визуализация прогресса в ИИ-дашборде.** Применение Power BI, Excel AI или Notion для визуализации динамики выполнения и выявления проблемных зон. 6. **Разбор конфликтных ситуаций при распределении задач.** Моделирование кейсов, применение медиативных и ИИ-инструментов анализа тональности сообщений для предотвращения эскалаций.
Список умений для выполнения	✓ выстраивать понятное, уважительное и конструктивное общение с сотрудниками при постановке задач; ✓ формулировать задачи четко, измеримо и конкретно;

<table>
<tr><td>практических работ</td><td>✓ применять методики SMART, CLEAR, FAST при определении целей;
✓ использовать ИИ-инструменты (чат-боты, Copilot, генераторы задач) для уточнения формулировок;
✓ анализировать выполнение задач, сопоставлять плановые и фактические показатели;
✓ визуализировать результаты выполнения с помощью аналитических панелей;
✓ распределять задачи между сотрудниками на основе компетенций и загруженности;
✓ применять инструменты аналитики для балансировки нагрузки;
✓ распознавать и разрешать конфликтные ситуации, используя современные подходы и ИИ-подсказки;
✓ соблюдать нормы делового общения и корпоративных стандартов оформления документов.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: Постановка и анализ выполнения задач с использованием ИИ-инструментов.

Цель работы: оценить навыки постановки конкретных и измеримых задач, применения методик SMART / CLEAR / FAST, использования ИИ-инструментов для уточнения формулировок, анализа выполнения и визуализации результатов

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Ознакомительный</td><td>Изучение целей подразделения, ключевых KPI и стандартов постановки задач</td><td>Мини-тест по KPI и SMART</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Формулировочный</td><td>Разработка 3–5 задач по методике SMART/CLEAR для группы сотрудников</td><td>Проверка формулировок по чек-листу SMART</td><td>25</td></tr>
<tr><td>3</td><td>ИИ-помощник</td><td>Проверка задач через ИИ-ассистента (ChatGPT, Copilot) и корректировка формулировок</td><td>Скрин-отчет с подсказками и комментариями</td><td>20</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Распределительный</td><td>Распределение задач между сотрудниками с учетом компетенций и загруженности</td><td>Таблица распределения и краткое обоснование</td><td>20</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Аналитический</td><td>Анализ выполнения задач, сопоставление</td><td>Дашборд с графиками и</td><td>25</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td>план/факт, визуализация прогресса в Excel AI или Power BI</td><td>анализом отклонений</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>Рефлексивный</td><td>Обсуждение итогов, выявление ошибок, формулировка предложений по улучшению коммуникации</td><td>Устная защита и самооценка</td><td>15</td></tr>
</table>
Общее время выполнения практической работы: 2 часа
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
персональный компьютер или ноутбук;
наушники с микрофоном;
программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
практические занятия на ПК с применением Excel, Google Sheets, Power BI;
работа с CRM-системами и аналитическими модулями (например, Bitrix24, Zoho Desk, Salesforce);
симуляция бизнес-ситуаций по анализу показателей эффективности;
мини-проект: создание интерактивной дашборд-панели KPI;
защита аналитического отчета с использованием ИИ-визуализации.
Методы:
демонстрация и тренинг с разбором реальных данных;
моделирование типовых ситуаций (задержка выполнения задач, падение удовлетворенности клиентов и т. п.);
работа с ИИ-инструментами (Copilot, ChatGPT-аналитика, Power BI Insights) для интерпретации трендов;
обсуждение и экспертная оценка результатов визуализации.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>
1. Сбор данных из различных источников и проверка их корректности.
Формирование выборки по обращениям, задачам и результатам операторов; очистка данных и документирование структуры.
2. Анализ и визуализация KPI группы операторов с применением ИИ-аналитики. Использование инструменты ИИ-аналитики (Power BI, Excel AI, Copilot) для выявления трендов, аномалий и подготовки управленческих решений.
3. Интерпретация статистических данных и выявление трендов с применением ИИ-аналитики.
Использование Power BI, Excel AI, Copilot для распознавания закономерностей, аномалий и прогнозирования KPI.
4. Отслеживание своевременности и качества выполнения задач операторов через CRM и дашборды.
Анализ данных в режиме реального времени, выявление узких мест и отклонений.
5. Создание аналитического отчета и визуализация KPI в интерактивной панели.
Разработка автоматизированного отчета, диаграмм, графиков, тепловых карт.
6. Подготовка рекомендаций для руководства на основе статистического анализа.
Формулирование управленческих выводов и предложений по оптимизации процессов.
</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>
✓ систематизировать и проверять корректность статистических данных;
✓ применять ИИ-инструменты и аналитические панели для обработки и визуализации данных;
✓ интерпретировать тренды, аномалии и взаимосвязи в показателях;
✓ использовать CRM-системы для сбора и анализа информации;
✓ создавать и поддерживать регулярную отчетность по KPI;
✓ визуализировать результаты в понятной и наглядной форме;
✓ готовить рекомендации на основе выявленных закономерностей;
✓ соблюдать требования защиты персональных данных при обработке информации.
</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: Анализ и визуализация KPI группы операторов с применением ИИ-аналитики.

Цель работы: оценить практические навыки сбора, анализа и интерпретации данных KPI, с использованием инструментов ИИ-аналитики (Power BI, Excel AI, Copilot) для выявления трендов, аномалий и подготовки управленческих решений.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Получение исходных данных (выгрузка из</td><td>Исходный файл, чек-</td><td>20</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

			CRM, Excel-таблицы, Google Forms). Проверка полноты и достоверности.	лист проверки данных	
	2	Обработочный	Очистка данных от ошибок, дубликатов, структурирование таблиц.	Правильность структуры, корректность формул	20
	3	Аналитический	Применение ИИ-инструментов Power BI, Excel AI, Copilot для расчета и визуализации показателей, выявление трендов и аномалий.	Отчет с графиками и описанием трендов	30
	4	Интерпретационный	Анализ закономерностей, определение причин отклонений, подготовка выводов.	Краткий аналитический отчет с выводами	20
	5	Рекомендательный	Формулирование предложений по оптимизации работы группы и повышению эффективности KPI.	Таблица рекомендаций, аргументация	15
	6	Презентационный	Подготовка и защита аналитического отчета (дашборд, слайды, устное выступление).	Оценка полноты и наглядности визуализации	15

Общее время выполнения практической работы: 2 часа

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности

Оборудование и ПО:

- персональный компьютер или ноутбук;
- наушники с микрофоном;
- программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
- средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
- документы и регламенты (нормативная база).

Техника безопасности:

- соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
- использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
- запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
- соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
- выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;

следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю

Признание отдельного навыка или группы навыков	Проведение контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно- справочному обслуживанию
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические занятия на ПК (работа с CRM, Power BI, Google Data Studio, Excel AI); • кейсовый анализ и симуляции реальных ситуаций (отклонение KPI, падение производительности, перегрузка операторов); • мини-проект «Онлайн-панель контроля KPI»; • групповое обсуждение решений и рефлексия; • защита итогового аналитического отчета. **Методы проведения:** • практическая отработка форм контроля (оперативный, текущий, итоговый); • анализ KPI-дашбордов и автоматических отчетов; • моделирование управленческих решений при изменении KPI; • применение ИИ-аналитики (Copilot, ChatGPT, Power BI Insights) для прогнозирования; • наблюдение, экспертная оценка, тестирование.
Перечень практических работ	1. **Мониторинг выполнения плановых показателей с применением ИИ-дашбордов.** Настройка аналитических панелей (Power BI, Data Studio), анализ динамики KPI. 2. **Проведение текущего и итогового контроля выполнения задач.** Формирование отчета о своевременности и качестве исполнения задач, фиксация отклонений. 3. **Анализ причин снижения показателей и принятие корректирующих решений.** Применение ИИ-прогнозирования и сценарного анализа, формулировка управленческих выводов. 4. **Разработка и внедрение мероприятий по повышению результативности группы.** Подготовка краткого плана мероприятий, оценка их эффективности через цифровые метрики. 5. **Коммуникация и представление результатов контроля команде.** Проведение мини-брифинга, обсуждение результатов KPI, использование чат-ботов и CRM-комментариев.
Список умений для выполнения практических работ	✓ применять различные формы контроля (оперативный, текущий, итоговый, выборочный); ✓ использовать ИИ-аналитику и дашборды для мониторинга выполнения KPI; ✓ анализировать динамику показателей и определять приоритетные направления улучшений; ✓ принимать решения, основанные на данных; ✓ разрабатывать мероприятия по повышению результативности и оценивать их эффект; ✓ выстраивать прозрачную и эффективную коммуникацию с командой; ✓ формулировать управленческие выводы и представлять их в отчетах;

<table>
<tr><td></td><td>✓ соблюдать корпоративные стандарты и принципы справедливого контроля.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Мониторинг выполнения плановых показателей с применением ИИ-дашбордов.

Цель работы: оценить практические навыки сбора и визуализации ключевые показатели эффективности (KPI) контакт-центра с помощью инструментов ИИ-аналитики (Power BI, Google Data Studio, Excel AI), выявления отклонений и трендов, формулирование выводов и рекомендаций для управленческих решений.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Получение исходных данных из CRM-системы или внутренней базы (Excel/Google Sheets). Проверка корректности, полноты и формата данных.</td><td>Наличие файла с исходными данными, чек-лист проверки качества данных</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Обработочный</td><td>Очистка данных от дубликатов и ошибок, унификация форматов, создание таблицы KPI (план/факт).</td><td>Таблица очищенных данных, корректные формулы</td><td>20</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Настройка дашборда</td><td>Импорт данных в Power BI или Google Data Studio. Построение визуализаций: графики, диаграммы, тепловые карты, тренды.</td><td>Рабочий дашборд с корректными визуальными элементами</td><td>25</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Аналитический</td><td>Применение встроенных ИИ-функций (Insights, Copilot, Forecast, Q&A) для выявления закономерностей, трендов и прогнозов.</td><td>Отчет о выявленных тенденциях, скриншоты аналитических блоков</td><td>25</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Интерпретационный</td><td>Анализ выявленных закономерностей: определение причин отклонений, формулировка выводов и предложений по улучшению KPI.</td><td>Краткий аналитический отчет с рекомендациями</td><td>20</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>6</td><td>Презентационный</td><td>Подготовка итогового отчета или демонстрации дашборда. Представление выводов перед руководством или командой.</td><td>Презентация с визуализациями, аргументированное выступление</td><td>15</td></tr>
</table>
Общее время выполнения практической работы: 2 часа
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
персональный компьютер или ноутбук;
наушники с микрофоном;
программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Определение требований к кандидатам на должность специалиста контактного информационного центра</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
практические индивидуальные и групповые занятия;
работа с профессиональными стандартами и нормативными документами;
применение ИИ-помощников (Copilot, ChatGPT-HR, People Analytics) для анализа рынка труда и компетенций;
моделирование ситуаций подбора персонала (кейсы «портрет идеального кандидата»);
защита результатов - презентация профиля компетенций и описания должности.
Методы проведения:
анализ требований и KPI подразделения;
сопоставление компетенций с целями организации;
обработка данных HR-аналитики и результатов аттестаций;
экспертная оценка составленных профилей;
обсуждение и самооценка.</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>1. Разработка профиля компетенций должности специалиста контактного центра с применением ИИ-инструментов. Определение ключевых профессиональных и личностных компетенций с учетом специфики обслуживания.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>2. Разработка должностных требований на основе профессиональных стандартов и внутренних регламентов.
Сопоставление нормативных требований с фактическими задачами подразделения, оформление документа в корпоративном шаблоне.
3. Анализ HR-данных и выявление закономерностей успешности специалистов.
Применение ИИ-аналитики для определения факторов, влияющих на производительность и удовлетворенность.
4. Оценка потребности контактного центра в компетенциях и формирование предложений по развитию персонала.
Определение дефицитных компетенций, подготовка рекомендаций по обучению и подбору персонала.</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ определять профессиональные, функциональные и личностные компетенции для конкретной должности;
✓ использовать отраслевые стандарты и регламенты при описании требований;
✓ применять ИИ-инструменты для анализа компетенций и тенденций рынка труда;
✓ формировать компетентностный профиль и должностное описание;
✓ анализировать HR-данные и выявлять закономерности успешности сотрудников;
✓ оценивать кадровые потребности и планировать развитие персонала;
✓ обеспечивать соответствие кадровых документов законодательству и нормам информационной безопасности.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Разработка профиля компетенций должности специалиста контактного центра с применением ИИ-инструментов.

Цель работы: оценить практические навыки определения ключевых компетенций, формулирования должностных требований и использования ИИ-аналитики (Copilot, ChatGPT-HR, People Analytics) при создании современного профиля должности.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Изучение целей контактного центра, текущих задач и основных KPI. Анализ нормативных требований и профстандартов.</td><td>Тест/опрос по знанию KPI и регламентов</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Аналитический</td><td>Определение ключевых компетенций</td><td>Черновик перечня компетенций,</td><td>25</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

			(профессиональные, коммуникативные, цифровые, стрессоустойчивость). Применение ИИ-ассистента для уточнения перечня компетенций.	скрин-отчет ИИ-анализа	
	3	Разработочный	Формирование структурированного профиля компетенций и описания должностных требований в корпоративном шаблоне.	Готовый профиль должности	25
	4	Сравнительно-аналитический	Сопоставление требований профиля с данными HR-аналитики (результаты оценок, KPI сотрудников). Определение корреляций между компетенциями и результативностью.	Таблица сопоставления и аналитические выводы	25
	5	Презентационный	Подготовка и представление профиля компетенций руководству / группе. Обоснование выбора компетенций и рекомендаций.	Презентация, защита профиля	20

Общее время выполнения практической работы: 1 час 50 минут

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;

	• соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические и проектные занятия; • моделирование ситуаций адаптации и наставничества (кейсы, деловые игры); • работа с LMS-платформами и корпоративными порталами; • использование ИИ-ассистентов (ChatGPT-onboarding, Copilot, People Analytics) для автоматизации и персонализации обучения; • разработка и защита мини-проекта «Программа наставничества». **Методы проведения:** ✓ анализ потребностей персонала; ✓ проектирование адаптационных планов и IDP (individual development plan); ✓ проведение рефлексивных интервью и обратной связи; ✓ групповое обсуждение и peer-review; ✓ тестирование и экспертная оценка разработанных планов.
Перечень практических работ	1. **Разработка и внедрение адаптационного плана нового сотрудника с применением ИИ-инструментов.** Формулирование целей, этапов и критериев оценки адаптационного периода с применением LMS и ИИ-инструментов. 2. **Создание индивидуального плана профессионального развития (IDP).** Анализ компетенций, определение зон роста, формулирование целей и подбор цифровых курсов через HR-платформы. 3. **Проектирование программы наставничества для группы специалистов.** Определение ролей, формата взаимодействия и инструментов контроля эффективности наставничества. 4. **Организация системы мотивации и нематериальных поощрений.** Разработка предложений по вовлеченности и нематериальной мотивации с использованием аналитики KPI и обратной связи. 5. **Построение коммуникации и получение обратной связи от сотрудников.** Настройка каналов связи, разработка AI-форм обратной связи, анализ и корректировка программ обучения и мотивации.
Список умений для выполнения практических работ	✓ формировать планы адаптации и индивидуальные планы развития; ✓ использовать цифровые и ИИ-инструменты для сопровождения наставничества; ✓ анализировать KPI, результаты тестов и обратную связь для корректировки программ; ✓ мотивировать сотрудников с помощью нематериальных стимулов и вовлеченности; ✓ выстраивать поддерживающую и прозрачную коммуникацию;

<table>
<tr><td></td><td>✓ применять методы развития soft-skills и корпоративного взаимодействия;
✓ обеспечивать конфиденциальность и этичность работы с персональными данными.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Разработка и внедрение адаптационного плана нового сотрудника с применением ИИ-инструментов.

Цель работы: оценить навыки формирования плана адаптации, использование LMS-платформ и ИИ-ассистентов (Copilot, ChatGPT-onboarding, корпоративный портал) для организации процесса наставничества и контроля его результативности.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Анализ задач и регламентов адаптации в контакт-центре. Определение длительности и ключевых этапов.</td><td>Мини-тест по регламентам и стандартам адаптации</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Диагностический</td><td>Определение стартового уровня компетенций нового сотрудника, целей и ожидаемых результатов.</td><td>Таблица компетенций (до адаптации)</td><td>15</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Проектировочный</td><td>Разработка индивидуального плана адаптации (этапы, сроки, наставник, цели, KPI).</td><td>Готовый план адаптации</td><td>25</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Цифровизация процесса</td><td>Настройка адаптационного курса в LMS или корпоративном портале. Использование ChatGPT-onboarding или Copilot для автоматизации напоминаний и мониторинга.</td><td>Скриншот LMS-курса / AI-отчет о прогрессе</td><td>25</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>5</td><td>Контроль и корректировка</td><td>Проведение промежуточной оценки (опрос наставника и новичка), корректировка этапов и целей.</td><td>Отчет об адаптации с обратной связью</td><td>20</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Презентационный</td><td>Представление плана адаптации и демонстрация цифровых инструментов его сопровождения.</td><td>Презентация, экспертная оценка</td><td>15</td></tr>
</table>
Общее время выполнения практической работы: 1 час 55 минут
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
персональный компьютер или ноутбук;
наушники с микрофоном;
программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
практические занятия на ПК (работа с Power BI, Excel AI, Google Data Studio);
кейс-анализ примеров расчета и интерпретации KPI;
проектная работа по формированию системы показателей качества;
групповое обсуждение и защита разработанных моделей KPI;
симуляция внутреннего аудита качества (экспертная проверка стандартов обслуживания).
Методы проведения:
анализ статистических и операционных данных контактного центра;
применение принципов SMART и моделей качества (ISO 9001, EFQM, ITIL);</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>

использование ИИ-аналитики (Copilot, ChatGPT-аналитика) для выявления закономерностей;
сравнение показателей с отраслевыми стандартами и лучшими практиками;
экспертная оценка и самооценка по чек-листам качества.

</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>

Сбор и анализ данных, связанных с работой справочной службы.
Выявление закономерностей, отклонений и зон роста при помощи BI-панелей и ИИ-аналитики.
Постановка SMART-целей и задач для справочной службы.
Формулирование конкретных, измеримых и достижимых целей, привязанных к KPI.
Разработка системы показателей качества (KPI и метрик) справочной службы с применением ИИ-аналитики.
Определение ключевых количественных и качественных показателей (скорость ответа, точность, удовлетворенность, FCR, SLA).
Адаптация лучших практик контакт-центров.
Изучение отраслевых стандартов, определение применимых методов и технологий обслуживания.
Проведение внутренней экспертизы соблюдения стандартов качества.
Проверка выполнения требований, анализ результатов и подготовка корректирующих мер.

</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>

✓ собирать и проверять достоверность данных о работе контактного центра;
✓ применять BI-и ИИ-инструменты для обработки и интерпретации информации;
✓ определять SMART-цели и формулировать задачи для достижения KPI;
✓ разрабатывать метрики и связывать их с целями подразделения;
✓ проводить сравнение с отраслевыми моделями качества (ISO, EFQM, ITIL);
✓ проводить внутренние экспертизы и оформлять отчеты о качестве обслуживания;
✓ формулировать рекомендации по улучшению процессов обслуживания.

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: Разработка системы показателей качества (KPI и метрик) справочной службы с применением ИИ-аналитики.

Цель работы: оценить определять, анализировать и визуализировать целевые показатели качества обслуживания, формулировать SMART-цели и рекомендации по улучшению работы справочной службы.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	1	Подготовительный	Изучение стандартов качества (ISO 9001, EFQM, внутренние регламенты). Определение цели анализа.	Мини-тест по моделям качества	15
	2	Аналитический	Сбор и проверка данных о работе справочной службы (скорость ответа, FCR, AHT, CSAT). Применение Power BI, Excel AI или Copilot для расчета показателей.	Отчет с первичными метриками	25
	3	Целеполагающий	Формулирование SMART-целей, определение плановых значений KPI, составление таблицы «цель – метрика – значение».	Таблица SMART-показателей	20
	4	Проектировочный	Построение дашборда визуализации KPI в Power BI или Data Studio. Определение зависимости показателей и выявление отклонений.	Скриншоты панели и графиков	25
	5	Экспертный	Анализ данных, выявление закономерностей и зон риска, формулирование предложений по улучшению процессов.	Краткий аналитический отчет с рекомендациями	20
	6	Презентационный	Представление разработанной системы KPI и визуализации коллегам. Обоснование выбора метрик и предложений.	Презентация, защита проекта	15

Общее время выполнения практической работы: 2 часа

Требования по использованию оборудования, по технике безопасности

Оборудование и ПО:

- персональный компьютер или ноутбук;
- наушники с микрофоном;
- программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
- средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
- документы и регламенты (нормативная база).

Техника безопасности:

- соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
- использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
- запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
- соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
- выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;

	• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические занятия на ПК с использованием CRM, QA-модулей, Power BI, Speech Analytics; • анализ и расшифровка выборочных обращений клиентов (аудио- и текст-записи); • симуляция внутреннего аудита и экспертизы качества; • разработка и защита проекта «Система мониторинга качества в контакт-центре»; • групповые кейсы по работе с жалобами клиентов и корректирующими действиями. **Методы:** • кейсовый и проектный анализ; • моделирование ситуаций контроля и оценки качества; • применение PDCA, Lean, Kaizen-подходов; • использование ИИ-аналитики (Copilot, ChatGPT-Analytics, Power BI Insights) для выявления отклонений; • экспертная и самооценка по чек-листам качества обслуживания.
Перечень практических работ	1. **Планирование и проведение выборочной проверки качества обслуживания с использованием ИИ-аналитики.** Формирование программы контроля, анализ записей звонков и чатов, выявление несоответствий. 2. **Разработка методических материалов и регламентов контроля качества.** Создание инструкции и чек-листа для экспертов, настройка системы отчетности. 3. **Построение цифровой системы мониторинга качества (QA Dashboard).** Использование BI-панелей (Power BI, Data Studio, CRM-аналитика) для анализа ключевых метрик (SLA, AHT, CSAT, NPS). 4. **Анализ эффективности бизнес-процессов и работы сотрудников.** Определение узких мест и разработка корректирующих предложений. 5. **Разработка отчета по результатам мониторинга и рекомендаций по улучшению качества.** Формирование отчета с данными, выводами и планом корректирующих мер.
Список умений для выполнения практических работ	✓ организовывать выборочные и целевые проверки качества обслуживания; ✓ применять ИИ- и BI-инструменты (Power BI, Copilot, CRM-аналитика) для мониторинга данных; ✓ анализировать результаты работы операторов и бизнес-процессов; ✓ разрабатывать методические материалы и регламенты контроля; ✓ внедрять показатели и модели качества (NPS, CSI, PDCA, Lean, Kaizen);

<table>
<tr><td></td><td>✓ интерпретировать результаты мониторинга и подготавливать корректирующие рекомендации;
✓ обеспечивать прозрачность, объективность и достоверность данных контроля.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Планирование и проведение выборочной проверки качества обслуживания с использованием ИИ-аналитики.

Цель работы: оценить навыки организовывать выборочные проверки качества обслуживания, применять цифровые инструменты анализа (CRM, Copilot, Speech Analytics, Power BI) и формировать корректирующие предложения по результатам мониторинга.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Определение целей и объема проверки. Формирование выборки обращений (звонков, чатов). Ознакомление с регламентами качества.</td><td>План проверки, перечень обращений</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Аналитический</td><td>Прослушивание и анализ записей обращений. Фиксация нарушений стандартов (время ожидания, тон общения, решение вопроса).</td><td>Таблица оценок по чек-листу</td><td>25</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Цифровой анализ</td><td>Загрузка данных в Power BI или CRM-панель. Использование Copilot или Speech Analytics для автоматического анализа эмоций, ключевых слов и отклонений.</td><td>BI-дашборд, отчет ИИ-анализа</td><td>25</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Интерпретационный</td><td>Обобщение результатов проверки, выявление типовых ошибок и зон для улучшения. Формулирование корректирующих действий.</td><td>Краткий аналитический отчет</td><td>25</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>5</td><td>Экспертный</td><td>Представление отчета и рекомендаций руководителю / группе. Обсуждение выводов и предложений по улучшению процессов.</td><td>Презентация, обратная связь экспертов</td><td>20</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Рефлексивный</td><td>Самоанализ: оценка собственного подхода к контролю, идентификация путей повышения объективности и скорости проверки.</td><td>Самоотчет, чек-лист</td><td>10</td></tr>
</table>

Общее время выполнения практической работы: 2 часа
</td></tr>
<tr><td>Требования по использованию оборудования, по технике безопасности</td><td>Оборудование и ПО:
• персональный компьютер или ноутбук;
• наушники с микрофоном;
• программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);
• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);
• документы и регламенты (нормативная база).
Техника безопасности:
• соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение);
• использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух;
• запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом;
• соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;
• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием;
• следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю</td></tr>
<tr><td>Признание отдельного навыка или группы навыков</td><td>Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
• практические занятия на ПК (работа с CRM, Power BI, Copilot, Google Data Studio);
• анализ реальных данных об обращениях и отзывах клиентов;
• моделирование ситуаций «тайный клиент», работа с жалобами;
• проектирование системы оценки удовлетворенности (NPS, CSI, CES, FCR);
• групповая защита аналитического отчета с предложениями по улучшению процессов.
Методы проведения:
• кейсовый анализ и проектный метод;
• анкетирование и опросы (в том числе цифровые формы);</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>

применение BI-и ИИ-аналитики (Copilot, ChatGPT-Analytics, CRM-отчеты);
сопоставление данных KPI с индексами удовлетворенности;
метод экспертной оценки и самооценки;
принцип PDCA (Plan–Do–Check–Act) в управлении качеством.

</td></tr>
<tr><td>Перечень практических работ</td><td>

Разработка плана исследования удовлетворенности клиентов.
Определение целей, выбор показателей (CSI, NPS, CES), форм опросов и источников данных.
Создание инструмента для сбора обратной связи.
Проектирование анкет, форм Google Forms / Microsoft Forms / Chatbot-опросов с ИИ-автоматизацией.
Анализ удовлетворенности клиентов и расчет индексов NPS, CSI и CES с применением ИИ-аналитики.
Обработка результатов опросов и отзывов с помощью Power BI / Copilot / CRM-аналитики, формирование таблиц, расчет по формулам, визуализация результатов.
Построение отчета и визуальной панели мониторинга удовлетворенности.
Разработка BI-дашборда и формулировка выводов и корректирующих предложений.
Проведение внутренней экспертизы качества и представление отчета руководству.
Оформление экспертного заключения с рекомендациями по улучшению клиентского опыта.

</td></tr>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>

✓ планировать и проводить исследования удовлетворенности клиентов;
✓ применять цифровые и ИИ-инструменты (CRM, Power BI, Copilot) для анализа данных;
✓ рассчитывать индексы NPS, CSI, CES и FCR и интерпретировать результаты;
✓ выявлять причины неудовлетворенности и формулировать корректирующие меры;
✓ разрабатывать формы опросов, чек-листы и отчетные шаблоны;
✓ готовить экспертные заключения и рекомендации по улучшению процессов;
✓ обеспечивать достоверность, объективность и прозрачность анализа.

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 3

Наименование работы: Анализ удовлетворенности клиентов и расчет индексов NPS, CSI и CES с применением ИИ-аналитики.

Цель работы: оценить навыки собирать, обрабатывать и анализировать данные удовлетворенности клиентов, применять BI- и ИИ-инструменты для визуализации результатов, интерпретировать показатели и формулировать предложения по улучшению качества обслуживания.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	1	Подготовительный	Определение целей и гипотез исследования. Выбор метрик удовлетворенности (NPS, CSI, CES) и источников данных (опросы, CRM, отзывы).	План исследования, перечень метрик	15
	2	Сбор данных	Разработка опроса / формы обратной связи, выгрузка отзывов из CRM или Google Forms. Проверка корректности данных.	Набор данных, журнал обратной связи	20
	3	Расчет индексов	Применение формул расчета NPS, CSI, CES. Использование Excel, Power BI или Copilot для автоматизации вычислений.	Таблица расчетов, контроль формул	20
	4	Визуализация данных	Построение диаграмм и дашбордов удовлетворенности в Power BI / Google Data Studio. Применение Copilot для выявления трендов.	BI-панель, графики динамики	25
	5	Интерпретация и экспертная оценка	Анализ результатов: выявление проблемных зон, формулировка выводов и рекомендаций. Сопоставление с KPI и стандартами обслуживания.	Краткий аналитический отчет, экспертное заключение	25
	6	Презентационный	Представление результатов и предложений руководству / группе. Ответы на вопросы, защита рекомендаций.	Презентация, оценка эксперта	15
	Общее время выполнения практической работы: 2 часа				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.);				

	• документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические занятия с использованием CRM-систем, Power BI, Copilot, Excel AI, ChatGPT-аналитики; • анализ KPI-панелей по группам операторов; • кейсы по выявлению отклонений и «узких мест» в процессах обслуживания; • проектная работа: построение системы групповых показателей эффективности; • экспертная защита отчета с предложениями по оптимизации процессов. **Методы проведения:** • сравнительный анализ KPI (скорость, точность, SLA, AHT, FCR, CSAT); • корреляционный и причинно-следственный анализ; • моделирование влияния факторов на показатели качества; • применение BI-дашбордов и ИИ-прогнозов; • экспертная оценка и визуализация динамики данных.
Перечень практических работ	1. **Сбор и анализ данных о показателях результативности по группам операторов.** Подготовка таблицы KPI, проверка данных, определение базовых метрик. 2. **Построение BI-дашборда для анализа эффективности групп операторов и определения качественных показателей результативности.** Настройка визуализаций, автоматизация расчетов и ИИ-инсайтов. 3. **Проведение экспертизы групповых результатов.** Анализ KPI, выявление отклонений, подготовка экспертного заключения. 4. **Оценка взаимосвязей между показателями качества и производительности.** Анализ зависимости CSAT ↔ AHT, FCR ↔ нагрузки, прогнозирование трендов. 5. **Разработка предложений по повышению эффективности работы групп.** Формирование корректирующих мер, использование принципов Kaizen / Lean.

<table>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ применять ИИ-и BI-инструменты (Power BI, Copilot, CRM-дашборды) для анализа KPI;
✓ проводить экспертизы качества и результативности по группам сотрудников;
✓ выявлять отклонения, тренды и взаимосвязи между показателями;
✓ интерпретировать результаты анализа и формулировать рекомендации;
✓ адаптировать лучшие практики контакт-центров (SLA, NPS, FCR, Customer Journey);
✓ готовить аналитические отчеты и визуализации для управленческих решений.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 2

Наименование работы: Построение BI-дашборда для анализа эффективности групп операторов и определения качественных показателей результативности.

Цель работы: оценить навыки применения BI-и ИИ-инструментов (Power BI, Copilot, CRM-аналитика) для анализа групповых показателей эффективности, выявления закономерностей и выработки предложений по повышению качества обслуживания.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Определение целей анализа и перечня KPI (кол-во обращений, AHT, SLA, CSAT, FCR, нагрузка). Сбор исходных данных из CRM.</td><td>План анализа, таблица KPI</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Аналитический</td><td>Проверка данных, очистка, расчет базовых показателей (план/факт). Определение групповых отклонений.</td><td>Таблица расчетов KPI по группам</td><td>20</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Визуализация</td><td>Построение BI-дашборда в Power BI / Data Studio. Настройка фильтров, диаграмм, трендов.</td><td>Готовый дашборд с настройками визуализации</td><td>25</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Применение ИИ-аналитики</td><td>Использование Copilot / ChatGPT-аналитики для генерации инсайтов и обнаружения аномалий.</td><td>Скриншоты ИИ-выводов, аналитическая записка</td><td>25</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	5	Интерпретация и экспертиза	Анализ взаимосвязей между показателями (AHT ↔ CSAT, SLA ↔ нагрузка). Формулирование рекомендаций по повышению эффективности.	Краткий экспертный отчет с выводами и рекомендациями	25
	6	Презентация результатов	Подготовка и защита презентации дашборда и аналитического отчета. Обсуждение эффективности предложенных мер.	Презентация, оценка эксперта и обратная связь	10
	Общее время выполнения практической работы: 2 часа				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю			
Признание отдельного навыка или группы навыков	Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности				
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические занятия на ПК с использованием CRM, Power BI, Copilot, Excel AI, Speech Analytics; • анализ данных о производительности и качестве обслуживания в режиме удаленной работы; • кейсы «поиск узких мест» и моделирование улучшений процессов; • проектирование цифровой системы мониторинга удаленной эффективности; • защита мини-проекта с рекомендациями по оптимизации. **Методы проведения:** • анализ KPI и SLA (скорость ответа, AHT, FCR, CSAT, производительность на оператора); • картирование процессов (BPMN, SIPOC); • анализ логов и удаленных отчетов CRM;			

	• применение BI-панелей и ИИ-аналитики (Copilot, ChatGPT-Analytics, Power BI Insights); • экспертная и самооценка по чек-листам эффективности.
Перечень практических работ	1. **Оценка технических и организационных условий удаленной работы.** Анализ IT-инфраструктуры, скорости каналов связи, распределения задач и коммуникаций. **2. Анализ эффективности удаленного информационно-справочного обслуживания с применением BI-и ИИ-инструментов.** Анализ удаленной работы операторов контакт-центра, выявлять факторы, влияющие на качество обслуживания. 3. **Сбор данных об эффективности сотрудников при дистанционной работе.** Работа с логами CRM, мониторингами, выгрузками KPI. 4. **Построение BI-дашборда «Эффективность удаленных команд».** Настройка визуализаций в Power BI или Data Studio, выявление трендов. 5. **Анализ влияния технических факторов на производительность и качество обслуживания.** Сравнение показателей до и после внедрения новых технологий или изменений в инфраструктуре. 6. **Разработка предложений по совершенствованию удаленных процессов.** Подготовка аналитического отчета с рекомендациями по оптимизации и автоматизации.
Список умений для выполнения практических работ	✓ анализировать организационные и технические условия удаленной работы; ✓ собирать и систематизировать данные с использованием цифровых и ИИ-инструментов; ✓ выявлять узкие места и оценивать влияние технических факторов на эффективность; ✓ применять BI-панели и Copilot для аналитики и визуализации результатов; ✓ использовать методы оптимизации процессов (Lean, PDCA, Kaizen); ✓ формулировать рекомендации по совершенствованию дистанционных процессов№
Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы	**Технологическая карта практической работы № 2** **Наименование работы:** Анализ эффективности удаленного информационно-справочного обслуживания с применением BI-и ИИ-инструментов. **Цель работы:** оценить навыки собирать и анализировать данные о результативности удаленной работы операторов контакт-центра, выявлять факторы, влияющие на качество обслуживания, и формулировать рекомендации по оптимизации процессов. **Этапы выполнения практической работы:**

	№	**Наименование этапа**	**Содержание этапа**	**Контроль результатов (оценочные средства)**	**Время, мин**
	1	Подготовительный	Определение целей анализа (оценка эффективности и выявление узких мест). Сбор данных о KPI из CRM и отчетов.	План анализа, перечень показателей	15
	2	Сбор и обработка данных	Выгрузка логов и статистики по сотрудникам и группам. Очистка данных, проверка достоверности, формирование базы для анализа.	Таблица данных (Excel / CSV)	20
	3	Аналитический	Анализ производительности (AHT, SLA, FCR, CSAT) по группам. Сравнение показателей до и после изменений.	Расчетные таблицы KPI	25
	4	BI-визуализация	Создание дашборда в Power BI / Data Studio. Настройка фильтров (по сотрудникам, времени, каналам), построение графиков трендов.	Готовый BI-дашборд	25
	5	Применение ИИ-аналитики	Использование Copilot / ChatGPT-Analytics для выявления закономерностей и влияния технических факторов на эффективность.	Скриншот ИИ-отчета, аналитическая записка	20
	6	Итоговый	Формулирование выводов и предложений по улучшению удаленного обслуживания. Подготовка отчета и презентации.	Аналитический отчет, презентация	15
	Общее время выполнения практической работы: 2 часа				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS);				

	• средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Признание отдельного навыка или группы навыков	Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов информационно-справочного обслуживания
Описание форм и методов проведения практического этапа	**Формы проведения:** • практические занятия с использованием CRM-аналитики, Power BI, Copilot, Excel AI, Google Data Studio; • групповая работа над кейсами по выявлению факторов, влияющих на эффективность; • проектирование аналитических панелей «Факторы влияния на результативность»; • индивидуальная защита аналитического отчета с рекомендациями. **Методы проведения:** • факторный анализ (внутренние ↔ внешние факторы); • статистический и корреляционный анализ (влияние факторов на KPI, SLA, ROI); • визуализация и интерпретация данных (Power BI, Excel, Copilot); • анализ тенденций и сценариев развития (прогнозирование с ИИ-подсказками); • SWOT-анализ и метод «дерева причин».
Перечень практических работ	1. **Выявление внутренних и внешних факторов, влияющих на эффективность контакт-центра.** Классификация факторов по группам (организационные, технологические, человеческие, рыночные, нормативные). 2. **Сбор и подготовка данных для факторного анализа.** Формирование базы показателей KPI (AHT, FCR, CSAT, SLA) и внешних индексов (звонки, обращения, сезонность, рыночные условия). 3. **Анализ корреляций между факторами и результативностью.** Вычисление коэффициентов, выявление взаимосвязей, построение визуальных диаграмм. 4. **Применение BI- и ИИ-аналитики для прогнозирования влияния факторов.** Использование Power BI / Copilot для выявления трендов и построения сценариев развития. 5. **Подготовка аналитического отчета с рекомендациями.** Интерпретация данных, обоснование предложений по оптимизации процессов.

<table>
<tr><td>Список умений для выполнения практических работ</td><td>✓ выявлять и классифицировать факторы внутренней и внешней среды;
✓ собирать и анализировать количественные и качественные данные;
✓ использовать BI-инструменты и ИИ-аналитику (Power BI, Copilot, ChatGPT-Analytics);
✓ рассчитывать корреляции, коэффициенты влияния, ROI и производительность;
✓ интерпретировать результаты и формулировать доказательные рекомендации;
✓ оформлять отчеты и презентации для управленческих решений.</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Выявление и классификация внутренних и внешних факторов, влияющих на эффективность работы контакт-центра.

Цель работы: оценить навыки выявлять и классифицировать факторы, влияющие на эффективность деятельности контакт-центра, определять их тип (внутренний / внешний), степень влияния и взаимосвязь с ключевыми показателями эффективности (KPI, SLA, CSAT, FCR), используя цифровые и ИИ-инструменты анализа.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочные средства)</th><th>Время, мин</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Ознакомление с понятием факторов внутренней и внешней среды. Обсуждение примеров влияния на эффективность обслуживания.</td><td>Устные ответы, мини-тест / опрос</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Определение факторов</td><td>Самостоятельное определение факторов, влияющих на эффективность работы контакт-центра (по данным наблюдений, отчетам KPI, кейсам).</td><td>Список выявленных факторов</td><td>15</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Классификация факторов</td><td>Распределение факторов по группам: организационные, технологические, человеческие, рыночные, нормативные. Определение их направления влияния (положительное / отрицательное).</td><td>Таблица классификации факторов</td><td>20</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	4	Анализ степени влияния	Оценка значимости каждого фактора по шкале (1–5). Обсуждение взаимосвязей факторов с KPI (скорость ответа, AHT, CSAT, SLA).	Таблица «Фактор - показатель - влияние»	25
	5	Визуализация результатов	Создание инфографики / диаграммы влияния факторов (в Excel, Power BI, Copilot или Canva).	Графическая схема / BI-визуализация	25
	6	Итоговый анализ	Формулирование выводов и рекомендаций по управлению ключевыми факторами. Подготовка краткого аналитического отчета.	Мини-отчет с выводами и предложениями	25
	Общее время выполнения практической работы: 2 часа				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов; • выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю				
Глава 4. «Оценка личностных компетенций»					
Признание профессиональной квалификации	Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)				
Описание форм и методов оценки личностных компетенций	**1. Коммуникабельность и стрессоустойчивость** **Формы оценки:** • Ассессмент-центр (групповое упражнение, ролевая игра «Конфликт с клиентом») • Интервью по компетенциям (поведенческое интервью STAR)				

	• Наблюдение в реальной или симулированной рабочей ситуации **Методы оценки:** • Метод кейсов: анализ поведения кандидата при работе с трудным клиентом • Метод наблюдения: оценка реакции на стрессовые и конфликтные ситуации • Опросник стрессоустойчивости (например, тест Холмса-Раге, шкала SACS) • 360° обратная связь (от подчиненных, коллег и руководителей) **2. Инициативность и самостоятельность** **Формы оценки:** • Самооценка и экспертная оценка • Индивидуальное собеседование с ситуационными вопросами • Анализ портфолио достижений или выполненных проектов **Методы оценки:** • Метод ситуационных задач (предлагаются проблемные ситуации, требующие самостоятельного решения) • Оценка динамики поведения в ходе выполнения проектного задания • Метод «инцидента» (описание реального случая и анализ действий кандидата) **3. Аналитическое мышление** **Формы оценки:** • Тесты на аналитические способности • Кейсовое задание (анализ данных, выявление причин проблемы, формулирование выводов) • Интервью с элементами логических задач **Методы оценки:** • Тест критического мышления Watson–Glaser • Метод анализа информации и построения гипотез • Анализ решений в симуляции производственных ситуаций **4. Стратегическое видение** **Формы оценки:** • Интервью по стратегическим кейсам • Анализ проектных предложений кандидата • Оценка в рамках деловой игры «Развитие контакт-центра» **Методы оценки:** • Метод сценарного анализа (построение прогнозов развития подразделения) • SWOT-анализ предложений кандидата • Панельная оценка экспертной комиссией **5. Чувство ответственности** **Формы оценки:** • Поведенческое интервью • Анализ кейсов и отзывов • 360° оценка и самооценка **Методы оценки:**

<table>
<tr><td></td><td>

Метод критических инцидентов (оценка поведения при срыве сроков, ошибках и кризисах)
Метод наблюдения в ходе выполнения заданий
Анализ уровня соблюдения сроков и стандартов в предыдущих проектах

6. Этика и моральная выдержанность
Формы оценки:

Интервью по этическим дилеммам
Оценка репутации и отзывов (внутренних и внешних)
Ассессмент-центр (кейсы «Этичное руководство», «Конфликт интересов»)

Методы оценки:

Метод ситуационных дилемм (оценка решений в условиях морального выбора)
Наблюдение экспертов за поведением в стрессовых ситуациях
Тест на уровень этической зрелости (моральное суждение)

</td></tr>
<tr><td>Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии</td><td>

коммуникабельность и стрессоустойчивость
инициативность и самостоятельность
аналитическое мышление
стратегическое видение
чувство ответственности
этика и моральная выдержанность

</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 5. «Критерии оценки»</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table>
<tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr>
<tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr>
<tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr>
<tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr>
<tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table>
<tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr>
<tr><td>90–100%</td><td>отлично</td></tr>
<tr><td>75–89%</td><td>хорошо</td></tr>
<tr><td>70–74%</td><td>удовлетворительно</td></tr>
<tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>личностных компетенций</td><td>Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 6 ключевых личностных компетенций:
коммуникабельность и стрессоустойчивость
инициативность и самостоятельность
аналитическое мышление
стратегическое видение
чувство ответственности
этика и моральная выдержанность</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td>Долевая градация баллов:<table><tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr><tr><td>5 из 6</td><td>отлично (допуск к признанию квалификации)</td></tr><tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:
25. Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
26. Практический этап - не менее 70% от общего балла
27. Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены

Результат признания квалификации:<table><tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr><tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr><tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ
«РУКОВОДИТЕЛЬ (УПРАВЛЯЮЩИЙ) CALL-ЦЕНТРА»

Центр признания профессиональных квалификаций (ЦППК):

Юридический адрес:

Перечень документов, регулирующих реализацию квалификационной программы:

- Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб», утвержден Приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НҚ;
- Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 сентября 2023 года № 33483 «Об утверждении Типовых требований по организации работы контакт-центров административных органов»;
- Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 6 сентября 2023 года № 374. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 7 сентября 2023 года № 33387 «Об определении правил признания профессиональных квалификаций»

Глава 1. «Общие положения»	
Наименование квалификационной программы	**Квалификационная программа для признания профессиональной квалификации «Руководитель (управляющий) Call-центра»** Допускаются другие возможные наименования профессий: 1210-0-056 Директор фирмы; 1234-1-001 Руководитель (управляющий) службой сервиса для клиентов.
Глоссарий	**база пользователей** - база данных пользователей, содержащая информацию о контактах и контактных лицах, а также иную информацию о Пользователях, позволяющую проводить адресную работу, а также просматривать историю взаимодействия с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных с учетом требований законодательства Республики Казахстан в сфере защиты персональных данных; **запрос** - просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера; **жалоба** - одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием); **информационно-справочная база знаний** (далее - база знаний) - электронная база данных для хранения, пополнения, обновления и поиска

	необходимой информации по оказанию информационных и консультационных услуг в социально-трудовой сфере; **канал связи** - средство, с помощью которых пользователь взаимодействует с Контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь); **колл-центр** - самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан); **контакт-центр** - специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи; **конфиденциальная информация** - информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании; **навык** - способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком; **трудовая функция** - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда; **умение** - способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи; **ОРК** - Отраслевая рамка квалификаций; **ЦППК** - центр признания профессиональных квалификаций; **Центр** - колл-центр и контакт-центр; **ПК** - персональный компьютер; **ИТ** - информационные технологии; **ADKAR** - модель управления изменениями, включает 5 элементов: Awareness (осознание), Desire (желание), Knowledge (знание), Ability (способность), Reinforcement (укрепление); **Kotter** - метод управления изменениями по Джону Коттеру (John Kotter), известный своей 8-шаговой моделью изменений; **Lewin** - модель изменения Курта Левина (Kurt Lewin), включающая этапы «размораживание - изменение - замораживание»; **Waterfall** - каскадная модель управления проектами (Waterfall, «водопад»); **Agile** - гибкая методология управления проектами (Agile); **Scrum** - одна из методологий Agile, фреймворк для управления проектами; **Kanban** - метод управления проектами и процессами, основанный на визуализации задач и ограничении незавершенной работы; **SWOT-анализ** - анализ сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats); **PEST-анализ** - анализ политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов;

	GAP-анализ - анализ разрыва между текущим и желаемым состоянием; **Гантт** (диаграмма Ганта) - инструмент планирования проектов, график выполнения задач во времени; **KPI** - Key Performance Indicator (ключевой показатель эффективности); **SLA** - Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса); **AHT** - Average Handling Time (среднее время обработки звонка или обращения); **CSAT** - Customer Satisfaction (удовлетворенность клиентов); **CRM** - Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами); **WFM** - Workforce Management (система управления персоналом или рабочей силой); **BI-системы** - Business Intelligence системы (системы бизнес-аналитики); **FCR** - First Call Resolution (решение вопроса с первого звонка); **NPS** - Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности); **ROI**- Return on Investmen (показатель рентабельности инвестиций); **CCA** - Cost per Contact Attempt / Cost per Customer Action (стоимость обработки обращения); **LTV** - Lifetime Value (пожизненная ценность клиента); **CAC** - Customer Acquisition Cost (стоимость привлечения клиента); **BSC** - Balanced Scorecard (сбалансированная система показателей)
Признание профессиональной квалификации Руководителя (управляющего) Call-центра проводится на основании профессионального стандарта и внутреннего регламента ЦППК	
Код профессии	1234-2-001
Название профессии	Руководитель (управляющий) Call-центра
Вид трудовой деятельности	Организация и управление деятельностью контакт-центра, направленной на обеспечение высокого качества клиентского обслуживания и достижение целевых показателей за счет эффективного руководства, координации персонала и оптимизации процессов информационно-справочного взаимодействия с клиентами.
Уровень НРК/ОРК	7 уровень ОРК
Трудовая функция 1	**Планирование и руководство построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации**
Профессиональная задача (навык 1)	Координация текущих и перспективных планов работы подразделений системы клиентского и удаленного обслуживания
Умения	**1) планировать деятельность организации в подсистеме удаленного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · определяет стратегические и операционные цели подразделений в соответствии с корпоративной стратегией организации; · формирует детализированные планы работы по направлениям (операции, качество, персонал, технологии, бюджет);

	· использует аналитические и прогнозные данные (объем обращений, нагрузка, производительность операторов, уровень удовлетворенности клиентов) при планировании; · учитывает риски, сезонность и возможности масштабирования деятельности. **2) планировать, организовывать и контролировать выполнение проектов, в том числе с использованием специализированных инструментов;** **Критерии оценки:** · определяет цели, сроки, ресурсы и этапы выполнения проектов; · применяет современные методы проектного управления (Agile, Waterfall, Kanban) и специализированные инструменты (MS Project, Jira, Trello и др.); · контролирует ход реализации проектов, своевременно корректирует планы при изменении условий; · анализирует результаты выполнения проектов, подготавливает итоговую отчетность; · обеспечивает достижение проектных целей в установленные сроки и в рамках утвержденного бюджета; · оценивает эффективность завершенных проектов с точки зрения бизнес-результатов и клиентского опыта. **3) проводить стратегические сессии, совещания, управленческие брифинги с руководителями подразделений;** **Критерии оценки:** · планирует и организует мероприятия в соответствии с целями стратегического управления; · формулирует повестку и ключевые вопросы для обсуждения; · использует методы фасилитации, мозгового штурма, SWOT- и SMART-анализов для выработки решений; · фиксирует принятые решения и распределяет ответственность за их выполнение; · контролирует реализацию решений и оценивает их эффективность.
Знания	**1) нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере клиентского сервиса;** **Критерии оценки:** · знает и применяет положения законодательства Республики Казахстан, включая: Закон РК «О защите прав потребителей», Закон РК «О персональных данных и их защите», Закон РК «О связи», Трудовой кодекс Республики Казахстан, Кодекс РК об административных правонарушениях (в части регулирования взаимодействия с клиентами и обработки данных); · обеспечивает соблюдение норм защиты персональных данных при организации удаленного обслуживания; · применяет требования законодательства при разработке внутренних стандартов и регламентов клиентского обслуживания; · предотвращает нарушения прав клиентов и обеспечивает их надлежащее информирование в соответствии с законодательством РК.

	2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами; **Критерии оценки:** · ориентируется в национальных и международных стандартах, регулирующих деятельность контакт-центров (включая ISO 18295-1/2, COPC CX Standard, ГОСТ Р 57181-2016, СТ РК); · применяет требования стандартов при построении процессов обслуживания, внедрении SLA и KPI; · разрабатывает и внедряет внутренние стандарты качества клиентского обслуживания на основе международных практик; · оценивает уровень соответствия деятельности контакт-центра требованиям стандартов и рекомендаций уполномоченных органов РК. **3) принципы корпоративного и стратегического управления;** **Критерии оценки:** · применяет принципы стратегического управления и корпоративного развития; · выстраивает систему управления целями и результатами, обеспечивающую стратегическую согласованность подразделений; · использует методы управленческого анализа и принятия решений на основе данных; · координирует взаимодействие руководителей подразделений, обеспечивая достижение общих целей организации; · поддерживает корпоративные ценности и культуру, ориентированные на качество обслуживания и результат. **4) ключевых показателей эффективности (KPI) в сфере клиентского и удаленного обслуживания;** **Критерии оценки:** · знает систему показателей эффективности (SLA, FCR, AHT, CSAT, NPS и др.) и применяет их в управлении контакт-центром; · устанавливает целевые значения KPI, разрабатывает механизмы их мониторинга и анализа; · анализирует динамику показателей, выявляет отклонения и разрабатывает корректирующие мероприятия; · связывает показатели контакт-центра с общими бизнес-результатами (доход, удержание клиентов, стоимость обслуживания); · использует данные KPI при принятии управленческих решений и разработке программ мотивации персонала.
Профессиональная задача (навык 2)	Принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы удаленного обслуживания клиентов
Умения	**1) принимать управленческие решения на основе данных о клиентах, рынках и внутренних бизнес-показателях;** **Критерии оценки:** · собирает и систематизирует данные о клиентах, обращениях, удовлетворенности, уровне удержания и тенденциях поведения потребителей; · анализирует рыночные и конкурентные данные для определения направлений развития клиентского сервиса;

	· использует внутренние бизнес-показатели (финансовые, операционные, кадровые) для обоснования решений; · принимает решения на основе объективных аналитических данных, а не предположений; · обеспечивает документирование, аргументацию и прозрачность управленческих решений; · оценивает эффективность принятых решений по установленным KPI. **2) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет методы стратегического и оперативного планирования; · использует инструменты оценки эффективности процессов; · организует деятельность подразделений в соответствии с утвержденными регламентами и стандартами (включая национальные и международные стандарты ISO); · оценивает качество обслуживания клиентов с использованием метрик CSAT, NPS, CES и внутренних опросов; · разрабатывает и внедряет корректирующие меры по результатам анализа эффективности. **3) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · собирает и систематизирует данные по ключевым показателям эффективности контактного центра (KPI, SLA, CSAT, NPS, ROI); · выявляет динамику изменений стратегических направлений и тактических решений; · анализирует влияние организационных, технологических и кадровых факторов на результаты работы центра; · определяет причины отклонений от целевых показателей и предлагает корректирующие действия; · готовит аналитические отчеты и презентации для руководства по результатам анализа изменений. **4) формировать стратегические инициативы по модернизации клиентского сервиса;** **Критерии оценки:** · определяет направления развития клиентского сервиса с учетом рыночных тенденций и технологий (омниканальность, автоматизация, ИИ, чат-боты); · разрабатывает стратегические инициативы, направленные на повышение качества обслуживания и оптимизацию затрат; · оценивает ожидаемые результаты и риски реализации инициатив; · представляет предложения на стратегических сессиях и обосновывает их необходимость; · обеспечивает внедрение одобренных инициатив и контроль достижения поставленных целей.
Знания	**1) стратегические цели и приоритеты развития организации;**

	Критерии оценки: · знает стратегию и миссию организации, а также приоритетные направления развития клиентского обслуживания; · понимает взаимосвязь целей контакт-центра с целями компании; · ориентируется в документах стратегического планирования (стратегия развития, дорожная карта, KPI-планы); · использует стратегические цели при формировании управленческих решений и планов подразделений. **2) средств системного и стратегического анализа;** **Критерии оценки:** · знает и применяет инструменты стратегического анализа; · использует системный подход к оценке процессов и взаимосвязей между подразделениями; · анализирует внутренние и внешние факторы, влияющие на конкурентоспособность контакт-центра; · интерпретирует результаты анализа для принятия обоснованных решений и построения стратегии развития. **3) экономических показателей эффективности удаленных каналов обслуживания;** **Критерии оценки:** · знает ключевые экономические показатели: ROI, CCA, LTV, CAC; · рассчитывает эффективность внедряемых сервисных решений и новых каналов обслуживания; · анализирует финансовые показатели подразделений (затраты, выручка, маржинальность, рентабельность); · использует экономические данные для обоснования инвестиционных решений и определения приоритетов развития; · обеспечивает баланс между качеством обслуживания и затратами на функционирование удаленных каналов.
Профессиональная задача (навык 3)	Организация и развитие бизнес- процессов в системе удаленного обслуживания клиентов
Умения	**1) формировать стратегическое видение и цели развития системы удаленного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · анализирует внешние и внутренние факторы, влияющие на развитие системы клиентского обслуживания (рынок, технологии, ожидания клиентов); · формулирует стратегическое видение развития контакт-центра в соответствии со стратегией и приоритетами организации; · определяет долгосрочные и краткосрочные цели развития, обеспечивающие конкурентоспособность и эффективность; · формирует систему целевых показателей и ключевых результатов; **2) принимать ключевые управленческие решения по трансформации бизнес- процессов;** **Критерии оценки:** · анализирует существующие бизнес-процессы, выявляет неэффективные участки и точки роста;

	· разрабатывает предложения по оптимизации и автоматизации процессов с учетом современных технологий (чат-боты, CRM-системы, ИИ-решения); · оценивает влияние изменений на эффективность, клиентский опыт и финансовые показатели; · принимает управленческие решения, направленные на повышение производительности и качества обслуживания; · обеспечивает внедрение изменений и контроль результатов трансформации. **3) управлять бюджетами, инвестициями и оценивать рентабельность внедряемых сервисных решений;** **Критерии оценки:** · формирует бюджеты подразделений, прогнозирует потребности в ресурсах и инвестициях; · рассчитывает ключевые экономические показатели (ROI, LTV, CCA, CAC); · обосновывает инвестиции в новые технологии и сервисные решения; · контролирует исполнение бюджета, обеспечивает рациональное использование средств; · анализирует финансовые результаты внедренных инициатив и принимает решения о корректировке расходов. **4) оценивать ключевые риски в сфере клиентского обслуживания и принимать превентивные меры;** **Критерии оценки:** · выявляет и классифицирует риски (операционные, технологические, репутационные, финансовые, кадровые); · оценивает вероятность наступления рисков и степень их влияния на качество обслуживания; · разрабатывает планы минимизации и предупреждения рисков, включая сценарии реагирования; · внедряет систему мониторинга и контроля рисков в процессах удаленного обслуживания; · принимает превентивные меры, направленные на недопущение критических ситуаций и снижение негативных последствий.
Знания	**1) основ стратегического менеджмента и антикризисного управления;** **Критерии оценки:** · знает принципы стратегического планирования, целеполагания и стратегического контроля; · понимает основы антикризисного управления и порядок действий при угрозе сбоев или падении качества обслуживания; · применяет методы сценарного планирования для предупреждения кризисных ситуаций; · использует стратегические инструменты при разработке программ развития контакт-центра. **2) подходов к организационному развитию и управлению изменениями;** **Критерии оценки:** · знает современные модели организационного развития;

	· применяет методы управления изменениями при внедрении новых технологий и процессов; · формирует команду изменений, обеспечивает коммуникацию и вовлеченность сотрудников; · оценивает результаты трансформаций и корректирует подходы при необходимости. **3) методов оценки эффективности и рентабельности инвестиций;** **Критерии оценки:** · знает методы расчета ROI (окупаемость инвестиций), NPV (чистая приведенная стоимость), IRR (внутренняя норма доходности); · умеет применять экономические показатели для оценки проектов по развитию клиентского сервиса; · анализирует затраты и выгоды от внедрения цифровых решений и автоматизации; · использует результаты финансово-экономического анализа при принятии управленческих решений. **4) современных концепции и трендов в области цифрового и дистанционного клиентского сервиса;** **Критерии оценки:** · знает актуальные тенденции в клиентском опыте; · ориентируется в технологиях, повышающих эффективность дистанционного обслуживания (облачные контакт-центры, Big Data, аналитика голосовых и текстовых обращений); · применяет инновационные решения с учетом специфики рынка Республики Казахстан; · оценивает влияние внедряемых цифровых технологий на удовлетворенность клиентов и экономическую эффективность
Профессиональная задача (навык 4)	Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов структурных подразделений
Умения	**1) формировать стратегические цели на измеримые показатели эффективности деятельности структурных подразделений;** **Критерии оценки:** · определяет стратегические приоритеты контакт-центра в соответствии с целями организации; · формулирует цели подразделений в формате SMART (конкретные, измеримые, достижимые, релевантные, ограниченные по времени); · устанавливает систему ключевых показателей эффективности (KPI) для каждого уровня управления; · согласовывает цели подразделений с общекорпоративными стратегическими планами; · обеспечивает регулярный пересмотр и корректировку целей по результатам анализа. **2) осуществлять стратегический анализ эффективности работы всех подразделений в разрезе бизнес-целей;** **Критерии оценки:** · собирает и систематизирует данные о результативности подразделений;

	· анализирует показатели эффективности в контексте стратегических задач организации; · выявляет отклонения фактических результатов от плановых значений; · определяет причины неэффективности и зоны для улучшения; · подготавливает аналитические отчеты и предложения для руководства. **3) принимать обоснованные управленческие решения на основе комплексного анализа данных;** **Критерии оценки:** · использует аналитические инструменты и системы BI для обработки данных; · сопоставляет количественные и качественные показатели для формирования целостной картины деятельности; · оценивает риски и последствия предлагаемых решений; · принимает решения, основанные на достоверных данных и стратегических приоритетах; · документирует управленческие решения и отслеживает их реализацию. **4) внедрять трансформационные инициативы на основе анализа результативности и обратной связи;** **Критерии оценки:** · выявляет направления для трансформации процессов обслуживания; · разрабатывает и реализует планы изменений с учетом анализа KPI и клиентской обратной связи; · вовлекает сотрудников подразделений в процесс изменений; · оценивает результаты внедренных инициатив по эффективности и удовлетворенности клиентов; · корректирует стратегию изменений по итогам оценки результативности.
Знания	**1) основ стратегического и операционного управления в клиентском сервисе;** · применяет принципы стратегического планирования в деятельности контакт-центра; · различает уровни стратегического и операционного управления; · использует инструменты управления эффективностью и качеством сервиса; · обеспечивает согласование операционных задач с долгосрочными целями компании. **2) принципов организации мотивации и поощрения на основе достижения KPI;** **Критерии оценки:** · разрабатывает систему мотивации, привязанную к индивидуальным и командным KPI; · анализирует влияние системы поощрения на результаты работы сотрудников; · применяет современные подходы к нематериальной мотивации персонала;

	· обеспечивает прозрачность и справедливость системы оценки достижений. **3) управления изменениями и трансформации бизнес- процессов;** **Критерии оценки:** · анализирует существующие бизнес-процессы и определяет их узкие места; · планирует и реализует мероприятия по оптимизации процессов; · применяет модели управления изменениями; · обеспечивает коммуникацию и поддержку сотрудников в период изменений. **4) подходов к построению корпоративной культуры, ориентированной на эффективность;** **Критерии оценки:** · формирует ценности и нормы, поддерживающие клиентоориентированность и результативность; · внедряет практики командного взаимодействия и обмена знаниями; · развивает культуру ответственности и вовлеченности персонала; · оценивает влияние корпоративной культуры на показатели эффективности подразделений.
Профессиональная задача (навык 5)	Проводить оценку результатов деятельности структурных подразделений
Умения	**1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;** **Критерии оценки:** · применяет стандартные методики анализа эффективности подразделений; · использует утвержденные процедуры планирования и контроля выполнения задач; · оценивает качество работы подразделений по установленным показателям; · обеспечивает соблюдение корпоративных регламентов и стандартов обслуживания; · анализирует результаты деятельности с использованием типовых инструментов (отчеты, таблицы, шаблоны). **2) адаптироваться к изменениям в бизнес-среде и внедрять новые процессы или технологии в рамках подразделения;** **Критерии оценки:** · отслеживает изменения внешней и внутренней бизнес-среды; · выявляет потребность во внедрении новых технологий и процессов; · обеспечивает плавную интеграцию изменений без снижения качества обслуживания; · организует обучение сотрудников новым методам и инструментам работы; · анализирует эффективность внедренных новшеств и корректирует подходы.

	3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов; **Критерии оценки:** · формулирует цели подразделения в соответствии с корпоративной стратегией; · определяет измеримые показатели для оценки прогресса; · регулярно отслеживает выполнение планов и корректирует действия при отклонениях; · обеспечивает достижение целевых показателей результативности и качества; · подготавливает отчеты о достигнутых результатах и эффективности подразделения. **4) организовывать регулярный цикл оценки (квартальный, годовой) с корректировкой целей;** **Критерии оценки:** · планирует график проведения регулярных оценочных циклов; · проводит анализ итоговых данных по результатам каждого периода; · определяет тенденции и проблемные зоны по результатам оценки; · разрабатывает корректирующие меры и обновленные цели; · обеспечивает внедрение результатов оценки в планирование следующего периода.
Знания	**1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;** **Критерии оценки:** · применяет принципы стратегического маркетинга при анализе клиентских данных; · оценивает влияние качества обслуживания на уровень лояльности клиентов; · использует инструменты удержания и вовлечения клиентов; · разрабатывает рекомендации по повышению удовлетворенности и доверия потребителей. **2) различных методик оценки деятельности, таких как KPI, BSC (сбалансированная система показателей), метод 360 градусов;** **Критерии оценки:** · применяет систему KPI для количественной оценки эффективности подразделений; · использует BSC для увязки показателей с бизнес-целями; · применяет метод 360 градусов для комплексной оценки персонала; · сопоставляет результаты разных методик для формирования объективной оценки; · готовит аналитические выводы и рекомендации по улучшению деятельности. **3) статистических методов для анализа данных;** **Критерии оценки:** · применяет базовые методы статистического анализа (средние, вариация, корреляция и др.);

	· интерпретирует статистические результаты для оценки эффективности процессов; · использует данные для прогнозирования тенденций и планирования улучшений; · визуализирует результаты анализа для принятия управленческих решений; · обеспечивает достоверность и корректность статистических расчетов.
Трудовая функция 2	**Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании**
Профессиональная задача (навык 1)	Управление операционной деятельностью и цифровыми решениями в системе информационно- справочного обслуживания
Умения	**1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует стратегические цели организации и определяет ключевые направления развития контактного центра; · устанавливает приоритеты задач в зависимости от бизнес-целей и клиентских потребностей; · разрабатывает функциональные стратегии подразделений с учетом корпоративных стандартов и цифровых решений; · формирует планы реализации приоритетных направлений; · обеспечивает согласованность стратегических задач между подразделениями. **2) проектировать бизнес- процессы и формировать требования для их выполнения;** **Критерии оценки:** · описывает и моделирует бизнес-процессы обслуживания клиентов; · выявляет неэффективные участки процессов и предлагает меры по их оптимизации; · формирует технические и функциональные требования для внедрения цифровых инструментов; · разрабатывает регламенты и стандарты исполнения процессов; · обеспечивает интеграцию новых процессов в существующую систему управления. **3) руководить проектами по внедрению новых технологий;** **Критерии оценки:** · определяет цели, этапы и сроки реализации технологических проектов; · формирует проектную команду и распределяет зоны ответственности; · контролирует выполнение проектных задач и достижение ключевых результатов; · оценивает эффективность внедренных решений по показателям производительности и качества; · обеспечивает сопровождение и поддержку цифровых решений после внедрения.

	4) прогнозировать потребности в ресурсах, планировать бюджет и контролировать его исполнение; **Критерии оценки:** · оценивает текущие и перспективные потребности в трудовых, технических и финансовых ресурсах; · формирует обоснованный бюджет подразделения на основе планов деятельности; · контролирует расходование средств и соблюдение финансовой дисциплины; · анализирует эффективность использования ресурсов; · подготавливает предложения по оптимизации затрат и повышению рентабельности подразделения. **5) анализировать производственные показатели подразделений;** **Критерии оценки:** · собирает и систематизирует данные по основным операционным показателям (время ответа, уровень сервиса, удовлетворенность клиентов и др.); · проводит сравнительный анализ динамики производственных показателей; · выявляет отклонения от целевых значений и причины их возникновения; · формирует аналитические отчеты для управленческих решений; · использует результаты анализа для корректировки операционной деятельности.
Знания	**1) принципов, методов, технологии построения организационной структуры;** **Критерии оценки:** · применяет принципы рационального построения организационной структуры контактного центра; · различает типы организационных моделей (функциональная, процессная, матричная и др.); · определяет роли и зоны ответственности подразделений и сотрудников; · обосновывает выбор структуры с учетом цифровых инструментов и объема задач; · обеспечивает согласованность организационной структуры с целями бизнеса. **2) основ проектного управления и бизнес-планирования;** **Критерии оценки:** · применяет методы проектного управления при реализации задач; · разрабатывает проектные планы, определяет сроки и ключевые этапы; · оценивает риски и разрабатывает меры по их минимизации; · рассчитывает экономическую эффективность проектов; · готовит бизнес-планы и обоснования для внедрения технологических решений. **3) основ управления персоналом, распределения нагрузки и оптимизации ресурсов;** **Критерии оценки:**

	· определяет оптимальное распределение задач и нагрузки между сотрудниками; · применяет методы мотивации и вовлечения персонала в достижение целей; · анализирует показатели производительности сотрудников; · обеспечивает рациональное использование человеческих ресурсов; · разрабатывает предложения по повышению эффективности работы команд. **4) стратегические ориентиры государственной политики в сфере цифровизации, защиты прав потребителей, информационной безопасности;** **Критерии оценки:** · знает нормативные и стратегические документы в области цифровой трансформации и защиты данных; · учитывает государственные приоритеты при планировании цифровых инициатив; · обеспечивает соблюдение требований по информационной безопасности и защите персональных данных; · применяет стандарты качества обслуживания в соответствии с государственной политикой; · участвует в разработке внутренних регламентов, учитывающих законодательные требования.
Профессиональная задача (навык 2)	Управление информационным взаимодействием между подразделениями
Умения	**1) организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания для выполнения текущих целей и задач, достижению показателей деятельности;** **Критерии оценки:** · определяет стратегические приоритеты и координирует деятельность подразделений контакт-центра в рамках единой системы обслуживания; · обеспечивает выстраивание эффективных каналов информационного взаимодействия между подразделениями и уровнями управления; · использует цифровые платформы и инструменты для интеграции коммуникаций и совместного планирования; · контролирует достижение межфункциональных KPI, обеспечивая синхронность действий всех участников процесса; · анализирует результативность коммуникации и инициирует меры по ее оптимизации. **2) внедрять регламенты и процедуры, регулирующие информационный обмен;** **Критерии оценки:** · разрабатывает и утверждает организационно-нормативные документы, определяющие порядок обмена информацией; · устанавливает стандарты скорости, полноты и достоверности передачи данных между подразделениями;

	· обеспечивает внедрение автоматизированных систем документооборота и контроля исполнения; · организует аудит информационных потоков и корректирует регламенты на основе анализа эффективности; · обеспечивает соблюдение требований корпоративной и информационной безопасности при обмене данными. **3) выстраивать эффективную модель корпоративного взаимодействия на уровне всей организации;** **Критерии оценки:** · формирует концепцию внутренней коммуникационной среды, ориентированной на достижение стратегических целей; · внедряет механизмы горизонтального и вертикального взаимодействия между бизнес-подразделениями; · развивает культуру открытого обмена информацией и коллективной ответственности за результат; · интегрирует инструменты цифровой координации (порталы, CRM, BI-системы) для управления информационными потоками; · оценивает влияние модели взаимодействия на стратегические и операционные показатели эффективности. **4) определять приоритеты в цифровизации внутренних коммуникаций;** **Критерии оценки:** · проводит анализ зрелости цифровых коммуникационных систем и определяет зоны развития; · формирует стратегию цифровизации внутренних коммуникаций с учетом бизнес-целей и клиентских требований; · инициирует внедрение интеллектуальных платформ взаимодействия (чат-боты, единые окна, системы аналитики); · оценивает экономическую и организационную эффективность цифровых решений; · обеспечивает соответствие процессов цифровизации корпоративной политике и государственной стратегии в сфере ИТ.
Знания	**1) основ стратегического менеджмента и корпоративного управления;** **Критерии оценки:** · применяет принципы стратегического менеджмента при разработке систем взаимодействия и принятии решений; · учитывает корпоративную структуру и распределение полномочий при выстраивании коммуникационных процессов; · обеспечивает стратегическую согласованность между подразделениями и уровнями управления; · оценивает влияние управленческих решений на конкурентоспособность и устойчивость организации; · формирует предложения по совершенствованию корпоративной системы управления. **2) стратегии управления изменениями и трансформацией бизнес-процессов;** **Критерии оценки:**

	· разрабатывает и реализует стратегии управления изменениями в рамках цифровой трансформации контакт-центра; · использует современные модели для внедрения изменений; · формирует проектные команды и систему коммуникации в условиях трансформации; · оценивает готовность персонала и подразделений к изменениям, управляет рисками сопротивления; · обеспечивает устойчивость и интеграцию изменений в операционные процессы организации. **3) подходов к управлению организационными знаниями и построению единой информационной среды;** **Критерии оценки:** · разрабатывает политику управления знаниями на уровне организации; · внедряет инструменты накопления и распространения опыта (база знаний, CRM, LMS-системы); · обеспечивает доступность и актуальность знаний для всех категорий сотрудников; · формирует культуру обмена знаниями и постоянного профессионального развития; · оценивает эффективность функционирования единой информационной среды по результатам деятельности подразделений.
Профессиональная задача (навык 3)	Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов
Умения	**1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач;** **Критерии оценки:** · собирает и систематизирует данные по ключевым показателям подразделений; · проводит комплексный анализ выполнения текущих планов и KPI; · выявляет отклонения от плановых показателей и их причины; · формирует аналитические отчеты для топ-менеджмента; · предлагает корректирующие меры для повышения эффективности работы контакт-центра. **2) принимать управленческие решения, направленные на достижение стратегических приоритетов;** **Критерии оценки:** · разрабатывает варианты решений на основе анализа данных и бизнес-приоритетов; · оценивает риски и последствия управленческих решений; · согласует решения с корпоративной стратегией и целями организации; · принимает обоснованные решения в условиях неопределенности; · обеспечивает внедрение решений через регламенты, процедуры и контроль исполнения. **3) координировать деятельность подразделений и обеспечивать исполнение утвержденных планов;**

	Критерии оценки: · распределяет задачи и ресурсы между подразделениями для достижения плановых показателей; · контролирует соблюдение сроков и стандартов исполнения планов; · внедряет системы мониторинга и визуализации результатов; · оценивает эффективность работы подразделений и при необходимости корректирует действия; · обеспечивает взаимодействие всех участников процесса для достижения корпоративных KPI. **4) организовывать совещания, сессии и рабочие группы на уровне топ-менеджмента;** **Критерии оценки:** · планирует и проводит стратегические и оперативные совещания; · формирует повестку и ключевые вопросы для обсуждения; · обеспечивает участие всех необходимых руководителей и экспертов; · фиксирует решения и контролирует их реализацию; · анализирует результаты обсуждений и вносит предложения по улучшению процессов управления.
Знания	**1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров;** **Критерии оценки:** · знает методы мониторинга и оценки эффективности работы подразделений; · понимает принципы построения KPI и BSC для контакт-центров; · применяет статистические и аналитические инструменты для оценки результатов; · умеет интерпретировать показатели и формировать рекомендации для руководства; · знает современные подходы к управлению качеством клиентского сервиса. **2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними;** **Критерии оценки:** · понимает структуру контакт-центра и распределение ролей; · анализирует взаимосвязи и взаимодействие между подразделениями; · оценивает эффективность бизнес-процессов и предлагает оптимизацию; · формирует организационные схемы и регламенты для эффективной работы; · учитывает влияние организационной структуры на выполнение планов и KPI. **3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами;** **Критерии оценки:** · умеет анализировать бюджетные показатели подразделений; · оценивает влияние управленческих решений на затраты и доходы;

	· разрабатывает меры по оптимизации расходов и повышению рентабельности; · контролирует исполнение бюджета и финансовых планов; · применяет принципы финансового анализа при принятии стратегических решений.
Профессиональная задача (навык 4)	Обеспечение координации подразделений, задействованных в удаленном информационно- справочном обслуживании.
Умения	**1) обеспечивать согласованную работу всех подразделений, вовлеченных в процессы удаленного информационно- справочного обслуживания;** **Критерии оценки:** · организует взаимодействие между подразделениями для выполнения общих целей контакт-центра; · координирует распределение задач и ресурсов с учетом приоритетов и KPI; · внедряет регламенты, процедуры и цифровые инструменты для синхронизации процессов; · контролирует соблюдение сроков и стандартов качества межподразделенческих процессов; · инициирует совместные проекты и инициативы для повышения эффективности взаимодействия. **2) оценивать эффективность деятельности структурных подразделений;** **Критерии оценки:** · собирает и анализирует ключевые показатели деятельности подразделений; · проводит комплексный сравнительный анализ эффективности процессов; · выявляет узкие места, слабые и сильные стороны подразделений; · формирует рекомендации по оптимизации работы и повышению результативности; · оценивает влияние изменений и управленческих решений на общую эффективность контакт-центра. **3) устранять конфликты интересов и операционные несоответствия между подразделениями;** **Критерии оценки:** · выявляет причины конфликтов и несоответствий в процессах; · организует обсуждения и рабочие группы для выработки решений; · разрабатывает и внедряет согласованные правила взаимодействия; · обеспечивает своевременное устранение препятствий для достижения корпоративных целей; · контролирует соблюдение согласованных процедур и предотвращает повторное возникновение конфликтов.
Знания	**1) методов коммуникаций и делового взаимодействия между командами;** **Критерии оценки:**

	· знает модели координации и интеграции межфункциональных процессов; · понимает принципы распределения задач, полномочий и ответственности; · использует инструменты цифрового взаимодействия и контроля выполнения задач; · применяет методы управления командной работой и проектами; · учитывает корпоративную стратегию и цели организации при выстраивании взаимодействия. **2) психологию командной работы, управление мотивацией и вовлеченностью персонала;** **Критерии оценки:** · понимает KPI, BSC и другие методики оценки результативности; · умеет анализировать количественные и качественные показатели работы; · знает методы статистической обработки данных для принятия управленческих решений; · понимает взаимосвязь между эффективностью подразделений и общими целями организации; · применяет результаты анализа для корректировки планов и процессов. **3) внутренних регламентов, инструкции и политики, регулирующих деятельность организации;** **Критерии оценки:** · знает методы диагностики конфликтов и операционных несоответствий; · применяет подходы медиации, переговоров и консенсусного принятия решений; · понимает принципы регламентирования взаимодействия между подразделениями; · умеет предотвращать повторное возникновение конфликтов через системные решения; · использует результаты анализа конфликтных ситуаций для улучшения организационной структуры и процессов.
Профессиональная задача (навык 5)	Организация работы линейных руководителей и распределение ответственности по достижению целевых показателей
Умения	**1) анализировать потребности структурных подразделений в материальных ресурсах и персонале;** **Критерии оценки:** · собирает и анализирует данные о загрузке, производительности и ресурсных потребностях подразделений; · определяет оптимальное соотношение численности персонала и объемов задач; · прогнозирует потребность в материальных, технических и кадровых ресурсах; · обосновывает предложения по распределению бюджета и персонала; · обеспечивает баланс между ресурсами и стратегическими целями организации.

	2) внедрять структурную систему профессионального роста и развития исполнительного руководства организации; **Критерии оценки:** · формирует систему оценки компетенций линейных руководителей; · разрабатывает программы профессионального развития и карьерного роста; · внедряет наставничество и внутренние программы обучения управленцев; · обеспечивает преемственность управленческих кадров; · анализирует результаты развития руководителей и корректирует подходы к обучению. **3) делегировать полномочия и устанавливать зоны ответственности в соответствии с целями подразделения;** **Критерии оценки:** · определяет ключевые зоны ответственности и уровень автономии линейных руководителей; · распределяет полномочия с учетом компетенций и стратегических приоритетов; · формирует систему отчетности и контроля исполнения задач; · обеспечивает прозрачность распределения ответственности между подразделениями; · оценивает эффективность делегирования и корректирует управленческие процессы. **4) координировать выполнение планов и стратегических задач на уровне линейного управления;** **Критерии оценки:** · организует взаимодействие линейных руководителей для достижения общих целей; · контролирует выполнение планов и соблюдение ключевых показателей эффективности; · выявляет отклонения от планов и принимает корректирующие меры; · обеспечивает своевременное информирование руководства о ходе реализации задач; · формирует предложения по совершенствованию управленческих процессов на уровне подразделений.
Знания	**1) принципов организационного проектирования и структурного распределения ролей в системе управления;** **Критерии оценки:** · знает современные подходы к построению организационных структур управления; · понимает взаимосвязь между структурой, функциями и стратегическими целями; · применяет методы распределения ролей и ответственности между уровнями управления; · использует инструменты анализа организационной эффективности; · разрабатывает предложения по оптимизации структуры контакт-центра.

	2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами; **Критерии оценки:** · знает требования и рекомендации стандартов ISO, COPC, ITIL и других, применяемых в сфере контакт-центров; · применяет стандарты качества обслуживания и управления персоналом; · обеспечивает соответствие процессов установленным нормативам; · использует лучшие мировые практики при построении систем управления; · контролирует внедрение стандартов и оценку соответствия подразделений. **3) основ стратегического и операционного управления персоналом;** **Критерии оценки:** · понимает принципы стратегического планирования численности и развития персонала; · применяет методы оценки эффективности и мотивации сотрудников; формирует кадровые резервы и управляет карьерным развитием сотрудников; · обеспечивает связь между стратегией организации и системой управления персоналом; · анализирует влияние кадровых решений на результаты деятельности контакт-центра. **4) технологии командного менеджмента и построения эффективных рабочих групп;** **Критерии оценки:** · знает методы формирования и развития команд в системе удаленного обслуживания; · применяет инструменты распределенного управления и командной мотивации; · использует технологии фасилитации и групповой коммуникации; · формирует культуру совместной ответственности за результат; · оценивает эффективность работы команд и внедряет улучшения.
Дополнительная трудовая функция 1	**Осуществлять контроль функционирования всех систем и процессов информационно- справочного обслуживания**
Профессиональная задача (навык 1)	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов
Умения	**1) анализировать архитектуру бизнес-процессов системы удаленного обслуживания;** **Критерии оценки:** · выявляет ключевые и поддерживающие процессы системы удаленного обслуживания; · анализирует взаимосвязи между процессами, функциями и подразделениями; · определяет узкие места, дублирование функций и потери эффективности;

	· моделирует архитектуру процессов с использованием специализированных инструментов; · формирует предложения по оптимизации и цифровизации бизнес-процессов. **2) оценивать соответствие процессов установленным регламентам и нормативам;** **Критерии оценки:** · проводит аудит соответствия бизнес-процессов корпоративным регламентам и стандартам качества; · анализирует соблюдение требований законодательства, отраслевых и внутренних нормативов; · выявляет несоответствия и определяет их влияние на качество обслуживания; · формирует отчетность по результатам проверок и предлагает корректирующие меры; · обеспечивает внедрение механизмов внутреннего контроля и регулярного мониторинга. **3) применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах;** **Критерии оценки:** · использует автоматизированные системы мониторинга качества и эффективности (CRM, WFM, BI-системы, системы записи разговоров); · настраивает и применяет цифровые инструменты для анализа показателей в режиме реального времени; · формирует отчетность на основе данных информационных систем; · использует аналитические панели и визуализацию данных для выявления проблемных зон; · обеспечивает интеграцию систем контроля с другими корпоративными сервисами. **4) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий;** **Критерии оценки:** · анализирует причины несоответствий в бизнес-процессах и оценивает риски их повторного возникновения; · разрабатывает план корректирующих и предупреждающих мероприятий; · координирует работу подразделений по устранению выявленных отклонений; · контролирует реализацию корректирующих действий и оценивает их эффективность; · внедряет механизмы непрерывного улучшения и стандартизации процессов.
Знания	**1) основ процессного управления и методологии реинжиниринга бизнес-процессов;** **Критерии оценки:** · знает принципы процессного подхода к управлению деятельностью организации;

	· понимает этапы проектирования, анализа и оптимизации процессов; · владеет методологией реинжиниринга и инструментами описания процессов; · применяет процессный подход для повышения эффективности обслуживания; · оценивает влияние изменений процессов на стратегические цели и показатели центра. **2) перечня показателей эффективности процессов в контактных и справочных центрах;** **Критерии оценки:** · знает ключевые операционные и качественные показатели деятельности (AHT, FCR, SLA, CSAT, NPS и др.); · понимает взаимосвязь KPI с клиентским опытом и финансовыми результатами; · использует показатели для анализа производительности и качества работы подразделений; · определяет целевые значения KPI с учетом стратегии компании; · применяет систему показателей для регулярного мониторинга и управленческих решений. **3) методики оценки и аудита бизнес-процессов;** **Критерии оценки:** · знает этапы и методы проведения аудита процессов (внутренний, внешний, функциональный, комплаенс-аудит); · применяет инструменты анализа соответствия процессов стандартам ISO, COPC, ITIL и др.; · умеет документировать результаты аудита и формировать отчеты с предложениями по улучшению; · оценивает эффективность внедренных корректирующих действий; · использует результаты аудита для совершенствования системы управления и контроля.
Профессиональная задача (навык 2)	Организация службы внутреннего контроля деятельности подразделений (групп, служб, отделов)
Умения	**1) определять зону охвата контроля: процессы, подразделения, рисковые точки;** **Критерии оценки:** · анализирует структуру организации и определяет ключевые процессы, подлежащие контролю; · выявляет участки с высоким уровнем рисков и вероятностью нарушений; · формирует карту рисков и приоритетов для внутреннего контроля; · устанавливает критерии частоты и глубины проверок по зонам ответственности; · документирует границы контроля и утверждает план внутреннего мониторинга. **2) принимать решения по результатам проверки: инициировать корректирующие и предупреждающие действия;**

	Критерии оценки: · анализирует результаты внутреннего контроля и определяет причины выявленных несоответствий; · принимает управленческие решения на основе данных проверок; · формирует план корректирующих и предупреждающих действий; · контролирует исполнение решений и оценивает эффективность предпринятых мер; · обеспечивает обратную связь и корректировку регламентов по итогам проверок. **3) прогнозировать последствия и принимать меры по исправлению и недопущению форс-мажорных ситуаций;** **Критерии оценки:** · выявляет потенциальные источники угроз для непрерывности деятельности контакт-центра; · анализирует влияние рисков на клиентские сервисы и операционные процессы; · разрабатывает планы действий в чрезвычайных ситуациях; · обеспечивает реализацию мер по предотвращению инцидентов и снижению последствий; · оценивает устойчивость системы управления при стресс-тестировании процессов. **4) управлять рисками и комплаенс-процедурами на уровне организации;** **Критерии оценки:** · формирует систему идентификации, оценки и мониторинга рисков; · обеспечивает соблюдение корпоративных и внешних регламентов (комплаенс-контроль); · внедряет процедуры по предупреждению нарушений и конфликтов интересов; · оценивает эффективность действующих мер внутреннего контроля и комплаенс-системы; · обеспечивает взаимодействие с надзорными и проверяющими органами.
Знания	**1) основ стратегического и процессного управления в крупных организациях;** **Критерии оценки:** · знает принципы стратегического планирования и процессного подхода к управлению; · понимает взаимосвязь между стратегией, бизнес-процессами и системой контроля; · владеет методами построения карт процессов и определения контрольных точек; · применяет процессный подход при организации внутреннего аудита; · учитывает стратегические цели при формировании системы внутреннего контроля. **2) этики управления, комплаенс и антикоррупционных стандартов;** **Критерии оценки:**

	· знает основные принципы корпоративной и деловой этики; · применяет нормы антикоррупционной политики и этического кодекса организации; · понимает роль комплаенс-процедур в предотвращении правонарушений; · обеспечивает соблюдение этических норм при проведении проверок и управленческих решений; · внедряет инструменты повышения транспарентности и доверия в коллективе. **3) нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность организации в соответствующей сфере;** **Критерии оценки:** · знает действующее законодательство и нормативные акты, касающиеся деятельности контакт-центров; · ориентируется в требованиях по защите персональных данных, информационной безопасности и защите прав потребителей; · обеспечивает соответствие процессов внутреннего контроля требованиям законодательства; · применяет правовые нормы при разработке регламентов и инструкций; · взаимодействует с юридическими службами для минимизации правовых рисков.
Профессиональная задача (навык 3)	Осуществление контроля выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников
Умения	**1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;** **Критерии оценки:** · анализирует показатели качества обслуживания в сравнении с внутренними стандартами и отраслевыми нормами; · проводит аудит соблюдения скриптов, регламентов и алгоритмов взаимодействия с клиентами; · использует результаты контроля качества для выявления отклонений и зон роста; · формирует аналитические отчеты с предложениями по улучшению стандартов обслуживания; · обеспечивает системную обратную связь по результатам анализа для руководителей подразделений. **2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления;** **Критерии оценки:** · проводит индивидуальные и групповые разборы ошибок с сотрудниками; · формулирует обратную связь в корректной и мотивирующей форме; · предлагает конкретные шаги по исправлению выявленных нарушений и улучшению показателей; · оценивает динамику изменений после проведения корректирующих мероприятий;

	· поддерживает культуру открытого обмена информацией и развития профессиональных компетенций. **3) внедрять различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков, опросы клиентов;** **Критерии оценки:** · применяет комплексные инструменты контроля качества (тайный покупатель, QEval, постконтактные опросы, NPS, CSAT и др.); · организует регулярный сбор и анализ клиентской обратной связи; · использует результаты оценок для корректировки стандартов и программ обучения; · интегрирует методы контроля качества в единую систему KPI и мониторинга; · обеспечивает прозрачность и объективность оценки работы сотрудников.
Знания	**1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;** **Критерии оценки:** · знает методики внутреннего аудита качества обслуживания; · понимает подходы к калибровке оценок качества между супервайзерами и контролерами; · владеет инструментами анализа и документирования несоответствий; · применяет количественные и качественные критерии оценки обслуживания; · использует результаты контроля для корректировки регламентов и инструкций. **2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности;** **Критерии оценки:** · знает критерии результативности процессов контроля (точность, оперативность, применимость выводов); · применяет KPI эффективности системы качества (ошибки первой линии, доля рекламаций, отклонения SLA и др.); · анализирует динамику качества в разрезе времени, подразделений и проектов; · использует данные мониторинга для совершенствования системы внутреннего контроля; · оценивает экономический эффект от внедрения инструментов контроля качества. **3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания;** **Критерии оценки:** · знает корпоративные ценности и стратегические ориентиры организации; · понимает, как ценности влияют на стандарты поведения и коммуникации с клиентами; · формирует у сотрудников осознанное отношение к культуре сервиса и качеству взаимодействия; · обеспечивает соответствие стандартов обслуживания миссии и бренду организации;

	· внедряет принципы клиентоориентированности и ответственности в повседневную деятельность персонала.
Профессиональная задача (навык 4)	Выявление проблем и проведение оценки эффективности системы контроля подразделений
Умения	**1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов;** **Критерии оценки:** · использует ИИ-инструменты и системы предиктивной аналитики для мониторинга ключевых показателей; · анализирует данные о работе подразделений с помощью автоматизированных моделей выявления аномалий; · применяет алгоритмы машинного обучения для прогнозирования возможных отклонений и рисков; · формирует отчеты с визуализацией проблемных зон, сгенерированные на основе ИИ-анализа; · оценивает достоверность и релевантность данных, обработанных искусственным интеллектом. **2) принимать управленческие решения на основе результатов оценки эффективности: оптимизация процедур, пересмотр контрольных точек;** **Критерии оценки:** · интерпретирует результаты ИИ-анализа для принятия обоснованных управленческих решений; · применяет системы поддержки принятия решений (Decision Support Systems) на базе ИИ; · определяет участки процессов, подлежащие автоматизации и цифровому контролю; · корректирует регламенты и контрольные точки на основе рекомендаций ИИ-систем; · оценивает эффективность принятых решений с использованием ИИ-метрик и аналитических моделей. **3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами;** **Критерии оценки:** · использует встроенные ИИ-модули в CRM (аналитику поведения клиентов, чат-боты, голосовые помощники); · применяет ИИ для автоматической категоризации обращений и анализа тональности клиентских отзывов; · интегрирует системы машинного анализа звонков и текстовых коммуникаций (speech-to-text, sentiment analysis); · использует результаты ИИ-обработки данных для повышения качества обслуживания; · обеспечивает обучение и адаптацию сотрудников к использованию интеллектуальных инструментов.
Знания	**1) основ корпоративного управления, внутреннего контроля и внутреннего аудита;** **Критерии оценки:**

	· знает принципы внутреннего контроля и аудита с применением автоматизированных и интеллектуальных систем; · понимает роль ИИ в обеспечении прозрачности и устойчивости процессов; · владеет подходами к внедрению систем управления рисками с элементами ИИ-аналитики; · знает стандарты и этические требования к использованию искусственного интеллекта в управлении; · применяет ИИ-решения для повышения точности и скорости внутреннего аудита. **2) современных цифровых инструментов мониторинга и анализа контрольных процедур;** **Критерии оценки:** · знает функциональные возможности BI-платформ, использующих машинное обучение и ИИ-аналитику; · владеет принципами работы интеллектуальных систем мониторинга (AIOps, predictive analytics); · понимает, как применять ИИ для автоматического выявления нарушений SLA и KPI; · использует цифровые дашборды с ИИ-рекомендациями и прогнозами; · обеспечивает корректность интерпретации результатов, полученных от ИИ-систем. **3) принципов непрерывного улучшения;** **Критерии оценки:**
Дополнительная трудовая функция 2	**Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации**
Профессиональная задача (навык 1)	Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр
Умения	**1) определять направления трансформации и инновационного развития на основе анализа трендов, конкурентного анализа и внутренних аудитов;** **Критерии оценки:** · анализирует рыночные и технологические тренды, применяя ИИ-инструменты для обработки больших массивов данных; · использует системы интеллектуальной аналитики для сравнения ключевых показателей с конкурентами; · выявляет зоны цифрового и организационного развития на основе данных внутренних аудитов; · формирует прогнозы изменений на основе моделей машинного обучения; · определяет направления инновационного развития с учетом стратегических приоритетов организации. **2) формировать предложения по модернизации процессов, внедрению цифровых и управленческих решений;** **Критерии оценки:**

	· применяет результаты ИИ-анализа для проектирования новых или оптимизированных бизнес-процессов; · инициирует внедрение инновационных цифровых решений (RPA, голосовые боты, интеллектуальные CRM-системы); · разрабатывает проектные предложения с расчетом экономического эффекта от внедрения; · оценивает влияние цифровых инициатив на клиентский опыт, качество и производительность; · организует тестирование и пилотирование новых технологий с использованием ИИ-инструментов. **3) принимать решения о приоритетности изменений с учетом стратегических целей, ресурсов и потенциала внедрения;** **Критерии оценки:** · использует ИИ-модели для оценки рисков и потенциала внедрения инноваций; · проводит анализ ROI и сроков окупаемости проектов цифровой трансформации; · формирует приоритетный портфель инициатив на основе данных и прогнозных моделей; · принимает управленческие решения о масштабировании успешных инновационных решений; · обеспечивает баланс между инновационными проектами и текущими стратегическими задачами.
Знания	**1) принципов стратегического управления, организационного развития и инновационного менеджмента;** **Критерии оценки:** · знает методы стратегического анализа, включая использование интеллектуальных систем (AI-driven strategy tools); · понимает взаимосвязь между инновациями, корпоративной стратегией и эффективностью контакт-центра; · владеет принципами внедрения ИИ в процессы управления и развития организации; · применяет инструменты прогнозной аналитики для стратегического планирования; · использует данные ИИ для обоснования инновационных управленческих решений. **2) международных и национальных трендов в сфере технологий и цифровых решений;** **Критерии оценки:** · знает актуальные мировые тенденции в области ИИ, автоматизации и цифрового обслуживания клиентов; · анализирует успешные кейсы внедрения ИИ и цифровых решений в контакт-центрах; · оценивает применимость международных практик в контексте отечественного рынка; · ориентируется в нормативных требованиях и стандартах цифровизации; · прогнозирует развитие технологий и их влияние на клиентский сервис.

	3) современных подходов к цифровой трансформации и управлению изменениями; **Критерии оценки:** · знает методы управления изменениями (ADKAR, Kotter, Lean Change, Agile Transformation) и их интеграцию с ИИ-технологиями; · применяет ИИ-инструменты для оценки готовности организации к изменениям и мониторинга эффективности внедрения; · использует машинное обучение для анализа откликов сотрудников и клиентов на трансформации; · внедряет элементы интеллектуальной автоматизации в процессы обслуживания и управления; · развивает цифровую культуру и готовность коллектива к взаимодействию с ИИ-технологиями.
Профессиональная задача (навык 2)	Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра
Умения	**1) проводить диагностику текущего состояния процессов контактного центра и выявлять зоны, требующие изменений;** **Критерии оценки:** · анализирует операционные и управленческие процессы с применением аналитических и ИИ-инструментов; · использует данные CRM, WFM, BI и голосовых аналитических систем для выявления узких мест и неэффективных участков; · определяет ключевые показатели, отражающие уровень зрелости бизнес-процессов; · проводит сравнительный анализ с отраслевыми бенчмарками и лучшими практиками; · формирует аналитическое заключение с рекомендациями по направлениям изменений. **2) формировать инициативные группы или проектные команды для реализации изменений, делегировать роли и распределять ответственность;** **Критерии оценки:** · формирует межфункциональные команды, объединяя специалистов из различных подразделений; · определяет ключевые роли в проекте (владелец процесса, аналитик, координатор, эксперт по ИИ и др.); · делегирует ответственность в соответствии с компетенциями и зоной влияния участников; · устанавливает прозрачные механизмы взаимодействия и контроля в команде; · мотивирует участников к внедрению инноваций и использованию ИИ-технологий в процессах. **3) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента;** **Критерии оценки:** · определяет виды ресурсов, необходимых для внедрения изменений (трудовые, финансовые, технологические, временные);

	· проводит анализ имеющихся и недостающих ресурсов с использованием ИИ-поддержки (ресурсных моделей и прогнозных систем); · обосновывает потребности в дополнительных ресурсах, в том числе для цифровых инициатив; · формирует предложения по рациональному распределению ресурсов и оптимизации затрат; · оценивает эффективность их использования по завершении мероприятий с применением аналитических инструментов. **4) оценивать риски выбранных решений;** **Критерии оценки:** · выявляет потенциальные риски, связанные с внедрением изменений, включая технологические и организационные; · классифицирует риски по степени вероятности и влияния на проект с использованием ИИ-анализаторов и цифровых матриц рисков; · разрабатывает мероприятия по минимизации рисков, включая резервные планы и контрольные механизмы; · отслеживает проявление рисков в ходе реализации изменений с применением автоматизированных систем мониторинга; · корректирует действия и сценарии реализации при изменении внешних и внутренних условий.
Знания	**1) основ стратегического планирования и бизнес-анализа;** **Критерии оценки:** · знает этапы и методы стратегического и операционного планирования изменений; · владеет принципами бизнес-анализа и разработки дорожных карт трансформации; · использует цифровые инструменты анализа и моделирования процессов (process mining, predictive analytics); · применяет ИИ для прогнозирования последствий управленческих решений; · понимает связь стратегических целей с операционными инициативами в контакт-центре. **2) внутренних регламентов и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · знает внутренние регламенты и стандарты обслуживания клиентов; · ориентируется в нормативно-правовых требованиях к защите данных, информационной безопасности и цифровым сервисам; · применяет регламенты при проектировании и внедрении изменений; · учитывает требования комплаенс-политики при внедрении ИИ-решений; · обеспечивает соответствие проектных решений законодательным нормам и корпоративным стандартам. **3) современных трендов в области клиентского опыта;** **Критерии оценки:**

	· знает современные подходы к управлению клиентским опытом; · анализирует поведение клиентов и их ожидания с помощью ИИ-инструментов и аналитики больших данных; · оценивает влияние внедряемых изменений на качество клиентского взаимодействия; · применяет инновационные технологии (чат-боты, voice-аналитика, генеративный ИИ) для повышения удовлетворенности клиентов; · формирует стратегию развития клиентского опыта с учетом цифровизации процессов контакт-центра.
Профессиональная задача (навык 3)	Проводить оценку эффективности внедрения инновационных технологий и управления деятельностью
Умения	**1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра;** **Критерии оценки:** · анализирует показатели эффективности центра (качество обслуживания, удовлетворенность клиентов, производительность сотрудников) с применением BI- и ИИ-инструментов; · выявляет конкурентные преимущества и слабые стороны контакт-центра на основе сравнительного анализа и анализа данных; · инициирует и планирует проекты развития, направленные на повышение эффективности, автоматизацию процессов и внедрение инноваций; · организует взаимодействие подразделений и проектных команд для реализации инициатив; · контролирует достижение запланированных результатов, оценивает экономический и качественный эффект внедренных решений; · обеспечивает использование современных технологий (включая ИИ, чат-боты, омниканальные решения, предиктивную аналитику) для повышения качества клиентского сервиса; · формирует культуру постоянных улучшений и инноваций внутри организации. **2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности;** **Критерии оценки:** · анализирует рыночные тенденции, технологические изменения и потребности клиентов с использованием ИИ-мониторинга и предиктивной аналитики; · оценивает возможные риски, сценарии и последствия управленческих решений, применяя модели прогнозирования и риск-анализа; · принимает стратегические решения в условиях неполной информации, обосновывая выбранные направления развития; · адаптирует стратегические планы и проектные приоритеты при изменении внешних условий и поведения клиентов; · инициирует внедрение инновационных решений (ИИ-платформы, интеллектуальная маршрутизация, автоматизация коммуникаций), повышающих устойчивость центра;

	· обеспечивает баланс между оперативной эффективностью и долгосрочными целями развития контакт-центра. **3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации;** **Критерии оценки:** · анализирует результаты внедрения новых технологий и оценивает влияние изменений на бизнес-процессы и клиентский опыт; · выявляет узкие места и формулирует предложения по оптимизации процессов обслуживания, управления качеством и производительности; · определяет приоритеты улучшений на основе данных клиентской аналитики и обратной связи (NPS, CSAT); · разрабатывает план мероприятий с учетом ресурсных ограничений и цифровых возможностей; · организует выполнение мероприятий, контролирует сроки и соблюдение стандартов реализации; · оценивает достигнутые результаты, проводит постпроектный анализ и корректирует подходы для дальнейшего совершенствования процессов. **4) осуществлять стратегическую и операционную оценку внедренных технологий**; **Критерии оценки:** · проводит регулярный аудит эффективности цифровых и ИИ-решений (включая голосовую аналитику, чат-боты, CRM, RPA и BI-системы); · оценивает степень достижения целевых показателей (ROI, SLA, KPI, клиентская удовлетворенность, производительность); · анализирует влияние внедренных технологий на клиентский опыт, текучесть персонала и скорость обслуживания; · использует данные ИИ-систем для прогнозирования дальнейшего эффекта и корректировки стратегий; · формирует рекомендации по масштабированию успешных решений и замене устаревших инструментов.
Знания	**1) методов управления командой проекта по внедрению изменений;** **Критерии оценки:** · знает принципы построения, организации и эффективного взаимодействия проектных команд; · распределяет роли, ответственность и зоны компетенций участников проекта (включая специалистов по ИИ и цифровым технологиям); · применяет методы управления вовлеченностью и мотивацией сотрудников при внедрении изменений; · организует коммуникации между проектной командой и заинтересованными сторонами, используя цифровые платформы и дашборды; · обеспечивает достижение целей проекта в установленные сроки и в рамках бюджета. **2) основных принципов управления проектами и изменениями;** **Критерии оценки:**

	· знает и применяет подходы проектного управления (PMBOK, Agile, Scrum, Kanban, Lean, PRINCE2); · использует цифровые инструменты управления проектами (Jira, Trello, Asana, MS Project, Notion, BI-панели); · владеет принципами change management (ADKAR, Kotter) и методами управления сопротивлением изменениям; · оценивает зрелость организации по внедрению инноваций и ИИ-технологий; · обеспечивает интеграцию проектных результатов в стратегию цифрового развития контакт-центра. **3) методов экономической оценки проектов, включая оценку рисков и устойчивости к изменениям;** **Критерии оценки:** · знает принципы расчета экономической эффективности (ROI, NPV, IRR, Payback Period); · применяет методы сценарного и чувствительного анализа для оценки устойчивости проекта; · использует ИИ и прогнозные модели для расчета рисков, окупаемости и влияния внедрений на ключевые показатели; · анализирует финансовые и нефинансовые эффекты цифровых инициатив; · формирует комплексные отчеты об эффективности и устойчивости проектов для стратегических решений.
Требования к опыту работы	с подтвержденным опытом работы не менее пяти лет в справочно-информационных службах
Запреты и ограничения	не допускаются лица, имеющие противопоказания по слуху или нарушению речи, а также с судимостью (в зависимости от отрасли)
Условия признания неформального образования	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, с подтвержденным опытом работы не менее пяти лет в соответствующей сфере деятельности
Условия признания информального образования	допустимо наличие информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее пяти лет в соответствующей сфере деятельности
Глава 2. «Сведения о теоретическом этапе экзамена»	
Признание профессиональной квалификации	Руководитель (управляющий) Call-центра
Описание форм и методов проведения теоретического этапа	Электронное тестирование (основная форма), тестирование проводится с использованием автоматизированной информационной систем. Письменное тестирование (альтернативная форма), применяется в случае отсутствия технической возможности проведения тестирования в электронном формате. Участник получает бумажный бланк с заданиями и бланк ответов. Дистанционная форма (при необходимости, реализуется через защищенные онлайн-платформы с возможностью видеофиксации, идентификации личности и контроля за процессом прохождения.

	Тестирование проводится с использованием заданий четырех типов *(не менее 40 заданий)* в следующем долевом соотношении: - **50-60%** - задания с выбором одного правильного ответа (время на 1 задание: 1-2 минуты); - **15-20%** - задания с выбором нескольких правильных ответов (время на 1 задание: 2-3 минуты); - **10-15%** - задания на установление последовательности (время на 1 задание: 2-3 минуты); - **10-15%** - задания на установление соответствия (время на 1 задание: 3-4 минуты).
Примеры теоретических заданий	с выбором одного правильного ответа <u>Задание № 1</u>. Какое действие необходимо предпринять супервайзеру в ситуации не критичного краткосрочного снижения плановых показателей доступности КЦ Выберите **ОДИН верный вариант** ответа 55. Отключить часть каналов связи на аппаратном уровне; 56. Организовать рабочее совещание с операторами для обсуждения сложившейся ситуации; **57. Сократить АНТ за счет использования сокращенного скрипта;** 58. Не предпринимать действий, признав ситуацию как форс-мажор; 59. Использовать блокировку типа B; 60. Дополнительно вывести на линию операторов-стажеров, не завершивших адаптационный этап стажировки.
Примеры теоретических заданий	с выбором нескольких правильных ответов <u>Задание № 2.</u> К каким типам ошибки будет отнесена ошибка оператора, передавшего третьему лицу персональную информацию о клиенте? Выберите **ВСЕ верные варианты** ответов: 64. NCE; **65. EU-CE;** **66. BU-CE;** 67. FCR; 68. C -CE; **69. L-CE;** 70. UTZ.
Примеры теоретических заданий	на установление последовательности <u>Задание № 3.</u> Установите последовательность этапов алгоритма беседы по постановке цели / задачи. Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности этапа. 1) Установить сроки промежуточного контроля. 2) Обсудить необходимые для выполнения данной цели ресурсы, если необходимо. 3) Установить контакт. 4) Поставить задачу и цель.

<table>
<tr><td></td><td>5) Проверить понимание поставленной цели или задачи.</td></tr>
<tr><td>Примеры теоретических заданий</td><td>на установление соответствия

<u>Задание № 4.</u>
Установите соответствие между наименованиями показателей контакт-центра из колонки А и их определением, к которым они относятся из колонки Б.
Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра - буква».
<table>
<tr><th>Колонка А
(виды показателей)</th><th>Колонка Б
(определение)</th></tr>
<tr><td>1. AR</td><td>A. Время, в течение которого оператор завершает работу по обслуживанию звонка и недоступен для нового вызова</td></tr>
<tr><td>2. Customer satisfaction</td><td>B. Длительность обслуживания одного клиента</td></tr>
<tr><td>3. SL</td><td>C. Показатель восприятия клиентов, который замеряется по ответу на единственный вопрос по шкале от 0 до 10</td></tr>
<tr><td>4. AHT</td><td>D. Процент вызовов, получивших ответ в течение фиксированного количества минут (или секунд)</td></tr>
<tr><td>5. ACW</td><td>E. Процент вызовов, при которых клиенты нажали кнопку отбоя (повесили трубку), не дождавшись ответа оператора.</td></tr>
<tr><td>6. Advisor Satisfaction</td><td>F. Показатель того, насколько доволен отдельный оператор своей работой</td></tr>
<tr><td>7. NPS</td><td>G. Один из показателей для измерения качества обслуживания клиентов</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 3. «Сведения о практическом этапе экзамена»</td></tr>
<tr><td>Признание профессиональной квалификации</td><td>Руководитель (управляющий) Call-центра</td></tr>
<tr><td>Описание форм и методов проведения практического этапа</td><td>Формы проведения:
1. Практические занятия и мастер-классы - моделирование бизнес-ситуаций с поддержкой ИИ-аналитики для оценки эффективности процессов и работы сотрудников.
2. Проектная работа с ИИ - реализация проектов по оптимизации процессов с применением инструментов предиктивной аналитики и автоматизации.
3. Кейс-стади с поддержкой ИИ - использование чат-ботов и аналитических платформ для имитации взаимодействия с клиентами и принятия управленческих решений.
4. Симуляции и ролевые игры - включение ИИ-симуляторов для прогнозирования нагрузки, оценки сценариев изменения KPI и моделирования кризисных ситуаций.
5. Работа с CRM и аналитическими системами на базе ИИ - автоматизированный сбор, обработка и визуализация данных о клиентах, показателях эффективности и рисках.</td></tr>
</table>

	6. **Воркшопы по стратегическому планированию** - использование ИИ-инструментов для прогнозирования рыночных тенденций и оценки влияния решений на эффективность центра. 7. **Контроль и аудит бизнес-процессов** - внедрение ИИ-модулей для мониторинга соответствия стандартам, выявления узких мест и предложений по улучшению процессов. **Методы проведения:** • Метод проектов с использованием аналитических ИИ-платформ • Решение кейсов с автоматизированной оценкой эффективности решений • Симуляции бизнес-процессов с предсказательной аналитикой • Коллективные мозговые штурмы с генерацией идей ИИ • Наставничество с поддержкой ИИ-инструментов для контроля прогресса • Мониторинг и оценка эффективности с использованием инструментов машинного обучения
Перечень практических работ	1. Анализ показателей эффективности контактного центра с помощью аналитики ИИ. 2. Выявление конкурентных преимуществ и слабых сторон с применением инструментов предиктивной аналитики. 3. Разработка и реализация проектов повышения конкурентоспособности с использованием автоматизированных ИИ-систем. 4. Принятие стратегических решений на основе данных ИИ в условиях неопределенности. 5. Формулирование рекомендаций и разработка планов оптимизации процессов с поддержкой ИИ-моделей. 6. Координация взаимодействия подразделений с использованием цифровых платформ и ИИ-чатов. 7. Оценка эффективности внедренных технологий с применением ИИ-аналитики. 8. Управление проектными командами с использованием инструментов ИИ для мониторинга задач, распределения ролей и оценки вовлеченности. 9. Оценка рисков и устойчивости проектов с помощью предиктивных ИИ-моделей. 10. Контроль и аудит процессов с автоматизированным выявлением несоответствий и предложением корректирующих мер.
Список умений для выполнения практических работ	• Планировать деятельность организации с учетом аналитики ИИ. • Организовывать и контролировать выполнение проектов с использованием цифровых и ИИ-инструментов. • Проводить стратегические сессии с поддержкой ИИ-платформ для анализа сценариев. • Анализировать эффективность работы подразделений с применением ИИ-метрик. • Выявлять слабые места процессов на основе ИИ-моделей и прогнозной аналитики. • Принимать управленческие решения в условиях неопределенности с использованием данных ИИ. • Координировать работу подразделений через цифровые коммуникационные платформы и ИИ-ассистентов.

<table>
<tr><td></td><td>

Управлять бюджетами и ресурсами с поддержкой инструментов финансовой аналитики на базе ИИ.
Проводить аудит бизнес-процессов с автоматизированной обработкой данных.
Разрабатывать и реализовывать проекты по внедрению инновационных технологий с учетом ИИ-инструментов.
Управлять проектной командой с использованием цифровых систем мониторинга и оценки продуктивности.
Использовать ИИ для оценки рисков и прогнозирования устойчивости проектов.

</td></tr>
<tr><td>Пример и описание технологической карты для выполнения практической работы</td><td>
Технологическая карта практической работы № 1

Наименование работы: Анализ показателей эффективности контактного центра с помощью аналитики ИИ

Цель работы: оценить навыки сбора, обработки и интерпретации данных контактного центра с использованием ИИ-инструментов для оценки эффективности работы подразделений и сотрудников.

Этапы выполнения практической работы:
<table>
<tr><th>№</th><th>Наименование этапа</th><th>Содержание этапа</th><th>Контроль результатов (оценочная среда)</th><th>Ориентировочное время (мин)</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовительный</td><td>Ознакомление с показателями KPI контактного центра, загрузка исходных данных в аналитическую ИИ-платформу.</td><td>Проверка корректности данных и их соответствия KPI; загрузка данных без ошибок.</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Предварительный анализ</td><td>Использование инструментов ИИ для автоматической визуализации данных: построение графиков, диаграмм, тепловых карт.</td><td>Оценка полноты визуализаций, соответствие ключевым показателям (кол-во обращений, среднее время обслуживания, уровень удовлетворенности клиентов).</td><td>20</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Вычислительный анализ</td><td>Применение ИИ-</td><td>Выявленные проблемные</td><td>25</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

			алгоритмов (например, машинное обучение, прогнозная аналитика) для выявления тенденций, узких мест и аномалий в работе контактного центра.	зоны и тенденции корректно интерпретированы, результаты сохранены в отчетной форме.	
	4	Интерпретация и выводы	Формирование аналитического отчета с ключевыми выводами и рекомендациями для руководства.	Наличие отчета с выявленными зонами для улучшения, предложениям и по оптимизации и обоснованием на основе данных ИИ.	20
	5	Представление результатов	Презентация полученных данных и рекомендаций в виде слайдов или интерактивной панели (dashboard).	Полнота презентации, корректность графиков и обоснование выводов, умение объяснить результаты работы ИИ.	15
	Общее время выполнения практической работы: 1 час 35 минут				
Требования по использованию оборудования, по технике безопасности	**Оборудование и ПО**: • персональный компьютер или ноутбук; • наушники с микрофоном; • программное обеспечение для мониторинга качества (QMS); • средства просмотра и анализа текстовых обращений (CRM, почтовые системы и др.); • документы и регламенты (нормативная база). **Техника безопасности**: • соблюдение правил работы за компьютером (перерывы каждые 60 минут, правильная посадка, освещение); • использовать наушники на безопасном уровне громкости, чтобы избежать нагрузки на слух; • запрет на подключение посторонних носителей информации без проверки антивирусом; • соблюдение требований по защите персональных данных клиентов;				

	• выполнение норм электробезопасности при работе с оборудованием; • следить за исправностью оборудования и сообщать об обнаруженных неисправностях преподавателю / руководителю
Глава 4. «Оценка личностных компетенций»	
Признание профессиональной квалификации	Руководитель (управляющий) Call-центра
Описание форм и методов оценки личностных компетенций	**1. Аналитические способности** **Формы оценки:** • Индивидуальное задание; • Защита аналитического отчета; • Экспертная оценка. **Методы оценки:** • Кейс-анализ по показателям эффективности контакт-центра; • Деловая игра «Диагностика проблем центра»; • Тесты на логическое и аналитическое мышление (SHL, Watson-Glaser); • Анализ подготовленных участником аналитических материалов. **2. Управление рисками** **Формы оценки:** • Деловая игра; • Аналитическое эссе; • Интервью с экспертом. **Методы оценки:** • Кейс «Сбой в системе обслуживания» с разработкой антикризисного плана; • Ситуационное интервью (STAR, BEI); • Метод 360° обратной связи; • SWOT-анализ управленческого решения. **3. Коммуникативные навыки и лидерские качества** **Формы оценки:** • Ролевая игра; • Наблюдение и экспертная оценка; • Самоанализ и обратная связь от участников. **Методы оценки:** • Ассессмент-центр (оценочная сессия с ролевыми упражнениями); • Метод 360° (оценка коллег, подчиненных, руководства); • Интервью по компетенциям (BEI); • Групповое упражнение «Работа с конфликтом». **4. Организационные способности** **Формы оценки:** • Анализ выполненного практического задания; • Оценка по чек-листу; • Наблюдение при выполнении кейса. **Методы оценки:** • Моделирование управленческой ситуации (планирование смен, контроль KPI); • Анализ планов и отчетов по деятельности подразделения;

<table>
<tr><td></td><td>
Тест «Управление временем и приоритетами» (Time Management Test).
5. Клиентоцентричность
Формы оценки:
Разбор кейсов;
Групповое обсуждение;
Самоанализ решений.
Методы оценки:
Кейс «Жалоба клиента» с разработкой корректирующих действий;
Анализ результатов программы «Тайный клиент»;
Интервью на ориентацию на клиента;
Оценка показателей NPS, CSAT, CES.
6. Устойчивость к стрессам
Формы оценки:
Поведенческое наблюдение;
Индивидуальное интервью;
Самоотчет.
Методы оценки:
Ситуационные упражнения под давлением времени;
Ролевые игры с конфликтными ситуациями;
Психометрические тесты на стрессоустойчивость (Холмс-Рея, Hardy Test);
Наблюдение в ходе ассессмент-сессии.
</td></tr>
<tr><td>Перечень личностных компетенций для проведения оценки в рамках профессии</td><td>
аналитические способности,
управление рисками,
коммуникативные навыки и лидерские качества,
организационные способности,
клиентоцентричность,
устойчивость к стрессам
</td></tr>
<tr><td colspan="2">Глава 5. «Критерии оценки»</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке теоретического этапа</td><td>Теоретический этап считается пройденным при достижении минимум 70% правильных ответов.
Итоговая оценка выставляется в процентном выражении от общего числа заданий.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения теоретического этапа экзамена</td><td>Долевая градация баллов:
<table>
<tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr>
<tr><td>90-100%</td><td>отлично</td></tr>
<tr><td>75-89%</td><td>хорошо</td></tr>
<tr><td>70-74%</td><td>удовлетворительно</td></tr>
<tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Требования к оценке практического этапа</td><td>Практический этап считается пройденным при получении не менее 70% от максимально возможного количества баллов.
Оценка производится на основании чек-листов, включающих описание этапов, результатов и действий соискателя.</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации</td><td>Долевая градация баллов:
<table>
<tr><th>Процент правильных ответов</th><th>Оценка</th></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>баллов для прохождения практического этапа экзамена</td><td><table>
<tr><td>90-100%</td><td>отлично</td></tr>
<tr><td>75-89%</td><td>хорошо</td></tr>
<tr><td>70-74%</td><td>удовлетворительно</td></tr>
<tr><td>менее 70%</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Требования к оценке личностных компетенций</td><td>Оценка проводится по результатам наблюдения, интервью, деловых игр и ролевых заданий.
Минимально допустимый результат - положительная оценка по 5 из 6 ключевых личностных компетенций:
аналитические способности,
управление рисками,
коммуникативные навыки и лидерские качества,
организационные способности,
клиентоцентричность,
устойчивость к стрессам</td></tr>
<tr><td>Определение долевой градации баллов для прохождения оценки личностных компетенций</td><td>Долевая градация баллов:<table>
<tr><th>Количество положительных результатов</th><th>Итог по компетенциям</th></tr>
<tr><td>5 из 6</td><td>отлично (допуск к признанию квалификации)</td></tr>
<tr><td>менее 5</td><td>неудовлетворительно (не прошел)</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Описание формирования итоговой оценки признания профессиональной квалификации</td><td>Итоговая оценка формируется на основании прохождения всех этапов экзамена:<ol start="28">
Теоретический этап - не менее 70% правильных ответов
Практический этап - не менее 70% от общего балла
Личностные компетенции - не менее 5 компетенций подтверждены
Результат признания квалификации:<table>
<tr><th>Условия прохождения всех этапов</th><th>Статус</th></tr>
<tr><td>Все требования выполнены</td><td>Сдал</td></tr>
<tr><td>Одно или более требований не выполнено</td><td>Не сдал</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Дата утверждения квалификационной программы</td><td></td></tr>
</table>