

"Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі" кәсіби стандарттарын бекіту туралы

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

"Кәсіптік біліктілік туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 5-тармағына және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 12 шілдедегі № 501 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі туралы Ереженің 15-тармағының 56-7) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Осы бұйрыққа қосымшада көрсетілген "Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі" кәсіптік стандарты бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер комитетіне заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрыққа қол қойылған күннен бастап бес жұмыс күн ішінде оны мемлекеттік және орыс тілдерінде ресми жариялау және Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің "Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жіберуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылауды Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің жауапты вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Министр

Ж. Мәдиев

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Еңбек және әлеуметтік қорғау министрлігі

Қазақстан Республикасы
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрінің бұйрығымен
бекітілген

Кәсіптік стандарт "Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі"

1-ші тарау. Жалпы ережелер

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9) құзырет – Еңбек функциясын құрайтын бір немесе бірнеше кәсіби тапсырманы орындауға мүмкіндік беретін дағдыларды қолдану қабілеті.

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

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

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

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

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

3. Осы кәсіби стандартта келесі қысқартулар қолданылады:

1) БТБА – Жұмысшылардың жұмыстары мен кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығы;

2) БА – басшылардың, мамандардың және басқа да қызметкерлердің лауазымдарының біліктілік анықтамалығы;

3) ҚҰЖ – Қазақстан Республикасының кәсіптердің ұлттық жіктеуіші;

4) СБШ – Салалық біліктілік шеңбері;

5) ЭТЖЖ – Экономикалық қызмет түрлерінің жалпы жіктеуіші;

6) Орталық – байланыс орталығы және байланыс орталығы;

7) ДК – дербес компьютер

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі

5. Кәсіптік стандарттың коды:

6. ЭТЖЖ бойынша бөлімнің, бөлімшенің, топтың, сыныптың және кіші сыныптың көрсетілуі:

J Ақпарат және коммуникация

62 Компьютерлік бағдарламалау, кеңес беру және қатысты қызметтер

62. 0 Компьютерлік бағдарламалау, кеңес беру және қатысты қызметтер

62. 02 ақпараттық технологиялар бойынша кеңес беру қызметтері

62. 02.0 Компьютерлік технологиялар бойынша кеңес беру қызметтері

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

8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:

- 1) Call-орталық қызметкері - 3 СБШ-нің деңгейі
- 2) Call-орталығының операторы - 4 СБШ-нің деңгейі
- 3) Қолдау қызметінің талдаушысы - 4 СБШ-нің деңгейі
- 4) Байланыс торабының бақылаушысы - 4 СБШ-нің деңгейі
- 5) Әкімші - 5 СБШ-нің деңгейі
- 6) Call-орталықтың басшысы (басқарушысы) - 6 СБШ-нің деңгейі
- 7) Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман - 6 СБШ-нің деңгейі
- 8) Экономист-аналитик - 6 СБШ-нің деңгейі
- 9) (Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі - 6 СБШ-нің деңгейі
- 10) Call-орталықтың басшысы (басқарушысы) - 7 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы "Call-орталық қызметкері":			
Топтың коды:	4224-5		
Қызмет атауының коды:	4224-5-003		
Кәсіптің атауы::	Call-орталық қызметкері		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	3		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметкерлер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы. Параграф 43. Call-орталық операторы		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТЖКБ (жұмысшы кәсіптер)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Тәжірибе талаптары жоқ		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Қашықтан ақпараттық-кеңестік қызмет көрсету саласында бейресми білімнің болуы, егер ол құзыреттер мен маманның тәжірибесін растайтын құжаттармен (сертификаттар, пікірлер) дәлелденсе, немесе біліктілікті арттыруға арналған мамандандырылған курстарда оқудан өту нәтижелері құжатпен расталса, жол беріледі.		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4223-0-003 - Контакт орталығының байланыс операторы; 4223-0-004 - Сату орталығының операторы; 4223-0-005 - Байланыс жүйесінің операторы; 4223-0-007 - Оператор-телефонист; 4224-5-002 - Байланыс орталығының маманы (оператор); 4224-5-004 - Клиенттермен өзара әрекет жөніндегі ақпарат қызметінің қызметшісі;		

	4224-5-005 - Клиенттермен жұмыс жасау жөніндегі ақпарат қызметінің қызметшісі; 4224-5-006 - Call-орталық маманы.	
Қызметтің негізгі мақсаты:	"Клиенттердің өтініштерін қашықтан байланыс арналары арқылы өңдеу"	
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Клиенттерге ақпараттық және анықтамалық қолдау көрсету
		2. Кәсіпорынның клиенттеріне техникалық қолдау көрсету
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Кәсіпорын ұсынатын өнімдер мен қызметтердің ассортименті бойынша кеңес беру
Еңбек функцияларының сипаттамасы		
Еңбек функциясы 1: Клиенттерге ақпараттық және анықтамалық қолдау көрсету	1-дағды: Бекітілген сценарийлер мен қызмет сапасы стандарттарына сәйкес клиенттің сұрауларын өңдеу	Дағдылар:
		1) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қамтамасыз етуді және Интернеттің ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалануға; 2) ақпараттық деректердің үлкен массивімен жұмыс істеу; 3) ДК және оның перифериялық құрылғыларын, ұйымдастыру техникасын пайдалануға.
		Білім:
		1) жеке деңгейде қызметкерлерді бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері;

		2) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін; 3) тұтынушылардың сұраныстарын өңдеу нұсқаулары, рәсімдері мен сценарийлері; 4) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасы;
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Қашықтағы байланыс арналары арқылы клиентті өзекті ақпаратпен қамтамасыз ету	Дағдылар:
		1) компанияның өнімдері мен қызметтеріне тұтынушылардың қажеттіліктерін анықтау және тұжырымдау; 2) тұтынушылар компанияның өнімін немесе қызметін таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беруге; 3) компанияның тұтынушыларымен тұлғааралық өзара әрекеттесудегі жанжалды және қиын жағдайларды тегістеу.
		Білім:
		1) қызмет көрсетуде қолданылатын байланыс орталықтары үшін бағдарламалық шешімдердің функционалдық мүмкіндіктері және клиенттерге кеңес беру; 2) клиенттердің сұрақтары мен

		қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 3) Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Кәсіпорын белгілеген ретпен бағдарламалар мен мәліметтер қорына ақпаратты енгізу	Дағдылар:
		1) құралдарды пайдалану енгізу, іздеу және ақпаратты жаңарту; 2) деректерді дәл енгізу және әсер етуі мүмкін қателерді болдырмау үшін дұрыс бүкіл жүйенің жұмысы; 3) мәліметтер базасының құрылымдарын түсіну және оларды шарлаңыз
		Білім:
		1) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша жұмыста пайдаланылатын а р н а й ы бағдарламалық қамтамасыз ету; 2) клиенттердің сұраныстарын өңдеу нұсқаулары, рәсімдері мен сценарийлері; 3) Қазақстан Республикасының ақпараттық технологиялар саласындағы заңнамасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 2: Компанияның клиенттеріне техникалық қолдау көрсет	1-дағды: Ақпараттандыру жоғары менеджер бойынша барлығы қалыптан тыс жағдайлар	Дағдылар:

		1) жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 2) қақтығыстарды реттеу және кәсіпорындардың клиенттерімен тұлғааралық өзара әрекеттестіктің қиын жағдайлары; 3) құжаттаманы жүргізеді және өңделген сұраныстар бойынша есептерді дайындайды өнімдер мен қызметтерді ұсыну кәсіпорынның клиенттерге.
		Білімі:
		1) тауарлар мен қызметтерді өткізу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 2) жауап беру технологиялары тұтынушылардың сұрақтары мен қарсылықтары; 3) қойылатын талаптар тапсырысты өңдеу; 4) Республиканың заңнамасы жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстанның; 5) Республиканың заңнамасы ақпараттандыру саласындағы Қазақстанны
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Клиентке кеңес беру олардың өтініші бойынша техникалық қолдау көрсет	Дағдылар:
		1) техникалық ақаулардың себептерін анықтау

		және оларды талап етілетін мерзімде шешу; 2) клиент техникалық қолдауды сұраған кезде ықтимал қосымша сұрауларды анықтау; 3) клиент техникалық қолдауды сұраған кезде орындалатын тапсырмалардың уақтылылығы мен сапасын бақылау үшін құралдарды пайдалануға; 4) клиентке техникалық қолдау көрсетуге сұрау салудың жай-күйі туралы ақпаратты беруге міндетті.
		Білімі:
		1) кәсіпорын стандарттары мен әдістемелік тұтынушылардың техникалық сұраныстарын өңдеу саласындағы құжаттар қолдау; 2) тұтынушылардың техникалық сұраныстарын өңдеу нұсқаулары, рәсімдері мен сценарийлері қолдау; 3) мүмкін техникалық кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы ақаулар, ақаулар; 4) жою әдістері техникалық ақаулар мен ақаулар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Клиенттің техникалық сұранысы бойынша шешім қабылдауды ұйымдастыру қолдау көрсету тиісті департаментімен кәсіпорын	Дағдылар:

		1) үлкен массивпен жұмыс ақпараттық деректер; 2) жұмысты үйлестіреді және келіседі техникалық қолдау көрсетуге клиенттің сұранысын өңдеу кезінде әріптестер; 3) әрекеттеріңізді реттеңіз шарттарға сәйкес жағдай туралы ; 4) клиенттің техникалық қолдауға сұрау салуы туралы ақпаратты енгізу және анықталған тәртіппен деректер базасына сұраныстың күйі кәсіпорын бойынша; 5) клиентке сұрау салудың орындалу жай-күйі туралы ақпаратты беруге міндетті техникалық көмек.
		Білімі:
		1) тұтынушылардың техникалық қолдау көрсетуге сұраныстарын өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 2) тұтынушылардың техникалық қолдау көрсетуге сұраныстарын өңдеу нұсқаулары, рәсімдері мен сценарийлері; 3) мүмкін техникалық кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы ақаулар, ақаулар; 4) техникалық ақаулар мен ақауларды жою әдістері;

		5) Республиканың заңнамасы жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстанның; 6) Республиканың заңнамасы ақпараттандыру саласындағы Қазақстанның
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Бақылау уақыттылығы бойынша шешім қабылдау қосулы а тұтынушы сұрау үшін техникалық қолдау көрсету	Дағдылар:
		1) техникалық қолдау көрсетуге тапсырыс берушінің сұранысын өңдеу кезінде әріптестермен жұмысты үйлестіру және келісу; 2) техникалық қолдау көрсетуге тапсырыс берушінің сұрауы бойынша орындалатын тапсырмалардың уақтылылығы мен сапасын бақылау құралдарын пайдалануға; 3) шарттарға сәйкес өз әрекеттеріңізді реттеңіз жағдай; 4) техникалық қолдау көрсетуге тапсырыс берушінің сұрауы және сұраудың күйі туралы ақпаратты енгізу кәсіпорын белгілеген тәртіппен мәліметтер базасы.
		Білімі:
		1) кәсіпорын стандарттары мен әдістемелік тұтынушылардың техникалық сұраныстарын өңдеу саласындағы құжаттар қолдау;

		2) нұсқаулар, рәсімдер және тұтынушылардың техникалық сұраныстарын өңдеу сценарийлері колдау көрсету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Жауапты қалыптастыру сұраныс бойынша қабылданған шешім туралы клиентке техникалық үшін колдау көрсету	Дағдылар:
		1) клиентке техникалық қолдау сұрауының жай-күйі туралы ақпаратты беруге; 2) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қамтамасыз етуді және Интернетті пайдалану; 3) кәсіпорын айқындаған тәртіппен дерекқорға клиенттің техникалық қолдау көрсетуге сұрау салуы және сұраныстың мәртебесі туралы ақпаратты енгізуге; 4) клиентке техникалық қолдау көрсетуге сұрау салудың жай-күйі туралы ақпаратты беруге міндетті.
		Білімі:
		1) тұтынушылардың техникалық сұраныстарын өңдеу нұсқаулары, процедуралары мен сценарийлері колдау; 2) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін; 3) техникалық сұраныстарды

		өндеуге қойылатын талаптар қолдау; 4) Республиканың заңнамасы бойынша саласындағы Қазақстан жеке деректер және олардың қорғау; 5) Республиканың заңнамасы бойынша саласындағы Қазақстан ақпараттандыру; 6) банк қызметінің негізгі ұғымдары және/немесе коммерциялық құпия.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	6-дағды: Ақпаратты енгізу бағдарламаларға және мәліметтер қорларына белгіленген тәртіпте кәсіпорындар бойынша	Дағдылар:
		1) ДК және оны пайдалану перифериялық құрылғылар, кеңсе жабдықтары, соның ішінде негізгі қолдану бағдарламалық қамтамасыз ету және ақпарат және байланыс желісі Орындау үшін "Интернет". жұмыс тапсырмалары; 2) құралдарды пайдалану уақытылылығын бақылау үшін және тапсырманың орындалу сапасы клиенттің сұрауы техникалық көмек.
		Білімі:
		1) мамандандырылған жұмысында қолданылатын бағдарламалық қамтамасыз ету қашықтағы ақпарат

		және анықтамалық қызмет көрсету клиенттердің; 2) стандарттар мен әдістемелік саласындағы кәсіпорынның құжаттары тұтынушылардың техникалық сұраныстарын өңдеу қолдау көрсету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша еңбек функциясы 1: Кәсіпорын ұсынатын өнімдер мен қызметтердің ассортименті бойынша кеңес алыңыз	1-дағды: Кіріс және шығыс тұтынушы контактілерін өңдеу	Дағдылар:
		1) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және Интернеттің ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалануға; 2) тұтынушылар кәсіпорыннан өнімді немесе қызметті таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беруге; 3) компанияның тұтынушыларымен тұлғааралық өзара әрекеттесудегі жанжалды және қиын жағдайларды тегістеуге;
		Білім:
		1) кәсіпорынның тауарлар мен қызметтерді өткізу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерінің

		техникалық сипаттамалары мен қасиеттері, оларды сатып алу шарттары; 3) бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру, клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері, олардың техникалық сипаттамалары туралы толық және сенімді ақпарат беру	Дағдылар:
		1) компанияның өнімдері мен қызметтеріне тұтынушылардың қажеттіліктерін анықтау және тұжырымдау; 2) техникалық сипаттамалары мен артықшылықтарын көрсете отырып, компанияның өнімдері мен қызметтерін ұсынуға; 3) тұтынушы компанияның өнімдері мен қызметтерін сатып алуға және пайдалануға қатысты компанияға хабарласқан кезде ықтимал қосымша сұрауларды анықтау; 4) тапсырыс берушінің өтініші бойынша балама шешімді ұсыну.
		Білім:
		1) тұтынушылардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары;

		2) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін; 3) тапсырыс берушінің тапсырыстарын өңдеу нұсқаулары, рәсімдері мен сценарийлері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Клиенттерге компанияның өнімдері мен қызметтерін төлеу нысаны мен шарттары бойынша кеңес беру	Дағдылар:
		1) тұтынушылар тауарды немесе қызметті таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру; 2) компания тұтынушыларының тапсырыстарын өңдеу ; 3) тұтынушы компанияның өнімдері мен қызметтерін сатып алуға және пайдалануға қатысты олармен байланысқан кезде ықтимал қосымша сұрауларды анықтау.
		Білім:
		1) компанияның өнімдері мен қызметтеріне ақы төлеу нысандары мен әдістері; 2) тұтынушылардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 3) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін; 4) тапсырыс берушінің тапсырыстарын өңдеу

		нұсқаулары, рәсімдері мен сценарийлері; 5) тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талапта
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Басшыларды қалыптан тыс жағдайлар туралы хабардар ету	Дағдылар:
		1) жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 2) кәсіпорындардың клиенттерімен тұлғааралық өзара іс-қимылдың қақтығыстары мен қиын жағдайларын тегістеуге; 3) тапсырыс берушілерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін ұсына отырып, өңделген сұраныстар бойынша құжаттаманы жүргізу және есептерді дайындау.
		Білім:
		1) тауарларды өткізу және қызмет көрсету саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 2) Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы; 3) Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы; 4) банктік және/немесе коммерциялық құпия ұғымдары.

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Тұтынушыға бағдарлану, Қарым-қатынас дағдылары, Стресске төзімділік, Ұйымдастыру және тәртіп, Эмоциялық интеллект, Ойлау икемділігі, Жаңа ақпаратты тез игеру мүмкіндігі		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар.		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	4	4224-5-003 Байланыс орталығының операторы	
	4	4223-0-002 Байланыс түйінінің контроллері	
	4	3512-1-001 Анықтама үстелінің талдаушысы	
10.Кәсіптің карточкасы "Call-орталығының операторы":			
Топтың коды:	4224-5		
Қызмет атауының коды:	4224-5-003		
Кәсіптің атауы.:	Call-орталығының операторы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметкерлер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы No 553 бұйрығы. Параграф 43. Call-орталық операторы		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТЖКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: -	Біліктілік лік -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтықтан ақпараттық-консалтингтік қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл жұмыс тәжірибесі бар техникалық және кәсіби біліктілік		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжатпен расталған бейресми білімі немесе қашықтан ақпараттық-кеңес беру саласындағы маманның құзыреті мен тәжірибесін растайтын бейресми білімі (сертификаттар, шолулар), расталған жұмыс өтілі бір жылдан кем емес болған жағдайда рұқсат етіледі.		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4223-0-003 Байланыс орталығының операторы 4223-0-004 Сату орталығының операторы 4223-0-005 Байланыс жүйелерінің операторы 4223-0-007 Телефон операторы 4224-5-002 Байланыс орталығының маманы (оператор) 4224-5-004 Тұтынушыларға қызмет көрсету жөніндегі ақпарат қызметкері 4224-5-005 Тұтынушыларға қызмет көрсету жөніндегі ақпарат қызметкері 4224-5-006 Байланыс орталығының маманы		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Клиенттердің сұрауларын қашықтан байланыс арналары арқылы өңдеу		

Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1 . Клиенттерге ақпараттық және анықтамалық қолдау көрсету
		2 . Кәсіпорынның клиенттеріне техникалық қолдау көрсету
		3. Кәсіпорын клиенттерінің шағымдары мен шағымдарын қабылдау және тіркеу
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Кәсіпорын ұсынатын өнімдер мен қызметтердің ассортименті бойынша кеңес беру Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия
Еңбек функцияларының сипаттамасы		
Еңбек функциясы 1: Клиенттерге ақпараттық және анықтамалық қолдау көрсету	1 дағды: Бекітілген сценарийлер мен қызмет сапасы стандарттарына сәйкес клиенттің сұрауларын өңдеу	Дағдылар:
		1) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және

		Интернеттің ақпараттық- коммуникац иялық желісін пайдалануға; 2) ақпараттық деректердің үлкен массивімен жұмыс істеу; 3) ДК және оның перифериял ы қ құрылғылар ын , ұйымдастыр у техникасын пайдалануға.
		Білім:
		1) жеке деңгейде қызметкерле рді бағалау үшін кәсіпорында қолданылат ын қызметтің негізгі көрсеткіште рінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 2) іскерлік қарым-қаты нас және сөйлеу этикеті ережелерін; 3) тұтынушыла рдың сұраныстары н өңдеу нұсқаулары, рәсімдері

		м е н сценарийлер і; 4) Қазақстан Республикас ы н ы ң тұтынушыла р д ы ң құқықтарын қорғау туралы заңнамасы;
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмай ды
	2-дағды: Қашықтағы байланыс арналары арқылы клиентті өзекті ақпаратпен қамтамасыз ету	Дағдылар:
		1) компанияны ң өнімдері м е н қызметтерін е тұтынушыла р д ы ң қажеттілікте рін анықтау ж ә н е тұжырымдау ; 2) тұтынушыла р компанияны ң өнімін немесе қызметін таңдаған кезде олардың сұрақтары м е н қарсылықтар ына жауап беруге; 3) компанияны ң тұтынушыла ры мен тұлғааралық ө з а р а әрекеттесуде

		гі жанжалды және қиын жағдайларды тегістеу.
		Білім:
		1) қызмет көрсетуде қолданылатын байланыс орталықтары үшін бағдарламалық шешімдердің функционалдық мүмкіндіктері және клиенттерге кеңес беру; 2) клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 3) Республиканың заңнамасы Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Кәсіпорын белгілеген ретпен бағдарламалар мен мәліметтер қорына ақпаратты енгізу	Дағдылар:
		1) құралдарды пайдалану ақпаратты енгізу, іздеу және жаңарту үшін;

		2) маманданды рылғанға деректерді енгізу кәсіпорынн ы ң бекітілген нормативтік құжаттарына сәйкес бағдарламал ы қ қамтамасыз ету және мәліметтер базасы; 3) жауаптыға хабарлайды анықталған сәйкессіздік тер немесе қателер туралы тұлғалар; 4) бастапқы құжаттардан (өтініштерде н, есептер, формалар).
		Білім:
		1) клиенттерге ақпараттық- анықтамалы қ қызмет көрсету бойынша жұмыста пайдаланыла тын арнайы бағдарламал ы қ қамтамасыз ету; 2) клиенттерді ң сұраныстары н өңдеу нұсқаулары,

		рәсімдері м е н сценарийлер і; 3) Қазақстан Республикас ы н ы ң ақпараттық технологиял а р саласындағы заңнамасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмай ды
Еңбек функциясы 2: Компанияның клиенттеріне техникалық қолдау көрсету	1-дағды: Клиентке кеңес беру олардың өтініші бойынша техникалық қолдау көрсету	Дағдылар:
		1) техникалық ақаулардың себептерін анықтау және оларды талап етілетін мерзімде шешу; 2) клиент техникалық қолдауды сұраған кезде ықтимал қосымша сұрауларды анықтау; 3) клиент техникалық қолдауды сұраған кезде орындалаты н тапсырмалар д ы ң уактылылығы ы мен сапасын бақылау ү ш і н құралдарды пайдалануға;

		4) клиентке техникалық қолдау сұрауының жай-күйі туралы ақпаратты беруге міндетті.
		Білімі:
		1) кәсіпорын стандарттары мен әдістемелік тұтынушылардың техникалық сұраныстарының өңдеу саласындағы құжаттар қолдау; 2) тұтынушылардың техникалық сұраныстарының өңдеу нұсқаулары, рәсімдері мен сценарийлері қолдау; 3) мүмкін болатын техникалық ақаулар, кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің жұмысындағы ақаулар; 4) техникалық ақаулар мен ақауларды жою әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Клиенттің техникалық сұранысы бойынша шешім қабылдауды ұйымдастыру қолдау көрсету тиісті департаментімен кәсіпорын	Дағдылар:

		1) үлкен массивпен жұмыс ақпараттық деректер; 2) жұмысты үйлестіреді және келіседі техникалық қолдау көрсетуге клиенттің сұранысын өңдеу кезінде әріптестер; 3) әрекеттеріңізді реттеңіз жағдайдың шарттарына сәйкес; 4) клиенттің техникалық қолдауға сұрау салуы туралы ақпаратты енгізу және кәсіпорын анықтайтын тәртіппен мәліметтер базасына сұраныстың мәртебесі.
		Білімі:
		1) тұтынушылардың сұраныстарын өңдеу саласындағы кәсіпорынның әдістемелік құжаттары техникалық көмек; 2) тұтынушылардың

		техникалық қолдау көрсетуге сұраныстары н өңдеу нұсқаулары, рәсімдері мен сценарийлер і; 3) мүмкін болатын техникалық ақаулар, кәсіпорын өнімдері мен қызметтері н жұмысындағы ақаулар; 4) техникалық ақаулар мен ақауларды жою әдістері ; 5) Республиканың заңнамасы және оларды қорғау саласындағы Қазақстанның; 6) Республиканың заңнамасы ақпараттандыру саласындағы Қазақстанның.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 3. Бақылау бойынша уақыттылығы бойынша шешім қабылдау қосулы клиенттік сұрау үшін техникалық қолдау көрсету	Дағдылар:
		1) техникалық

		қолдау көрсетуге тапсырыс берушінің сұранысын өңдеу кезінде әріптестермен жұмысыңызды үйлестіру және үйлестіру; 2) тапсырыс берушінің техникалық қолдау көрсетуге сұрау салуы бойынша орындалатын тапсырмалардың уақтылылығы мен сапасын бақылау құралдарын пайдалануға; 3) жағдайдың шарттарына сәйкес әрекеттерді түзетуге; 4) тапсырыс берушінің техникалық қолдау көрсетуге сұрау салуы және сұрау салудың мәртебесі туралы мәліметтерді кәсіпорын айқындаған тәртіппен дерекқорға енгізуге міндетті.
		Білімі:

		1) әдістемелік құжаттар өңдеу саласындағы кәсіпорынн ы ң тұтынушыла р ды ң техникалық қолдау көрсетуге сұраныстары ; 2) техникалық қолдау көрсетуге тұтынушыла р ды ң сұраныстары н өңдеу нұсқаулары, рәсімдері м е н сценарийлер і.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмай ды
	4-дағды: Жауапты қалыптастыру сұраныс бойынша қабылданған шешім туралы клиентке техникалық үшін қолдау және төтенше жағдайлар	Дағдылар:
		1) клиентке техникалық қолдау сұрауының жай-күйі туралы ақпаратты беруге; 2) жұмыс тапсырмалар ын орындау үшін негізгі бағдарламал ы қ қамтамасыз етуді және Интернетті пайдалану; 3) кәсіпорын айқындаған

		тәртіппен дерекқорға клиенттің техникалық қолдау көрсетуге сұрау салуы және сұраныстың мәртебесі туралы ақпаратты енгізуге; 4) клиентке техникалық қолдау көрсетуге сұрау салудың жай-күйі туралы ақпаратты беруге міндетті.
		Білімі:
		1) тұтынушыла рдың техникалық сұраныстары н өңдеу нұсқаулары, процедурала ры мен сценарийлер і қолдау; 2) іскерлік қарым-қаты нас және сөйлеу этикеті ережелерін; 3) техникалық сұраныстард ы өңдеуге қойылатын талаптар қолдау; 4) Республикан ың заңнамасы

		жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстанның; 5) Республиканың заңнамасы ақпараттандыру саласындағы Қазақстанның; 6) банк қызметінің негізгі ұғымдары және/немесе коммерциялық құпия
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Ақпаратты енгізу бағдарламаларға және мәліметтер қорларына белгіленген тәртіпте кәсіпорындар бойынша	Дағдылар:
		1) құралдарды пайдалану уақытылылығын бақылау үшін және клиент техникалық қолдау сұраған кезде орындалатын тапсырмалардың сапасы; 2) деректердің тұтастығы мен өзектілігін тексеру, анықталғандарды жою дәлсіздіктер немесе

		қайталанатын жазбалар; 3) ДК және оның перифериялық құрылғылары, ұйымдастыру техникасын пайдалануға; 4) деректердің әрбір түрі үшін берілген алгоритмдерді орындау, соның ішінде қауіпсіздік және құпиялылық ережелері.
		Білімі:
		1) қашықтағы ақпарат пен анықтамалық жұмыста қолданылатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету клиенттерге қызмет көрсету; 2) кәсіпорын стандарттары мен әдістемелік клиенттердің техникалық сұраныстарын өңдеу саласындағы құжаттар қолдау;

		3) деректерді енгізу бойынша жазбаларды жүргізу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмай ды
	6-дағды: Ақпараттандыру жоғары менеджер бойынша барлығы төтенше жағдайлар	Дағдылар:
		1) жұмыс тапсырмалар ын орындау және шешу ү ш і н әріптестерме н өзара әрекеттесу; 2) кәсіпорында р д ы ң клиенттерім е н тұлғааралық ө з а р а іс-қимылдың қақтығыстар ы мен қиын жағдайлары н тегістеуге; 3) құжаттаман ы жүргізеді ж ә н е өңделген сұраныстар бойынша есептерді дайындайды тұтынушыла р ғ а кәсіпорынн ың өнімдері м е н қызметтерін ұсыну.
		Білімі:
		1) стандарттар м е н

		әдістемелік кәсіпорынның тауарларды өткізу және қызмет көрсету саласындағы құжаттары; 2) жауап беру технологиялары тұтынушылардың сұрақтары мен қарсылықтары; 3) қойылатын талаптар тапсырысты өңдеу; 4) Республиканың заңнамасы жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстанның; 5) Республиканың заңнамасы ақпараттандыру саласындағы Қазақстанның.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 3. Кәсіпорын клиенттерінен түскен шағымдар мен шағымдарды қабылдау және тіркеу	1-дағды: Өңдеу тұтынушылардың келіп түсетін шағымдары мен шағымдары	Дағдылар:
		1) шағымдарды

		ң себептерін анықтауға және олар туралы тиісті бөлімдерге хабарлауға; 2) жанжалды шешудің оңтайлы әдістерін таңдау және қолдану жағдайлар; 3) өңдеу кезінде әріптестермен жұмысыңызды үйлестіру және келісу клиенттің шағымы; 4) уақтылы орындалуын қадағалау және а бойынша тапсырмаларды орындау сапасы клиенттің шағымы; 5) әрекеттеріңізді реттеңіз жағдайдың шарттарына сәйкес.
		Білімі:
		1) әдістемелік құжаттар тұтынушылардың шағымдарын қарау бойынша кәсіпорынның; 2) тұтынушылармен

		жанжалды жағдайларды шешу алгоритмдері; 3) Республиканың заңнамасы және деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстанның; 4) Республиканың заңнамасы ақпараттандыру саласындағы Қазақстанның; 5) банк қызметінің негізгі ұғымдары және/немесе коммерциялық құпия.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Тіркелу тұтынушылардың келіп түсетін шағымдары мен шағымдары	Дағдылар:
		1) тұтынушылардың шағымдарын тіркеу және оларды түзету статус; 2) өңдеу кезінде әріптестермен жұмысыңызды үйлестіру және келісу тұтынушының шағымы;

		3) уактылы орындалуын қадағалау және тапсырыс берушінің тапсырмаларын орындау сапасы Талап; 4) тапсырыс берушіге ол бойынша қабылданған шешім туралы ақпаратты беруге міндетті Талап.
		Білімі:
		1) ұйымның тұтынушылардың шағымдары мен шағымдарын тіркеу тәртібіне қойылатын талаптары; 2) техникалық қолдау көрсетуге сұраныстарды өңдеуге қойылатын талаптар; 3) ұйымның іс жүргізу ережесі; 4) ұйымда қабылданған сапа стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Клиенттің шағымы бойынша шешім қабылдау процесін ұйымдастыру	Дағдылар:

		1) ең жақсы әдістерді таңдау және қолдану жанжалды жағдайларды шешу; 2) өңдеу кезінде әріптестермен жұмысыңызды үйлестіру және келісу клиенттің шағымы; 3) бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау клиенттің талабы.
		Білімі:
		1) әдістемелік құжаттар жұмыс істеу жөніндегі кәсіпорынның тұтынушылардың шағымдары; 2) шешу алгоритмдері жанжал жағдайлары тұтынушылар; 3) қойылатын талаптар үшін сұрауларды өңдеу техникалық көмек.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	4-дағды: Бақылау бойынша уақыттылығы бойынша шешім қабылдау қосулы а клиенттік Талап және қамтамасыз ету жауап дейін клиент қосулы шешім жасалған қосулы талап	Дағдылар:
		1) уақтылы орындалуын қадағалау бойынша орындалған тапсырмалардың сапасы клиенттің шағымы; 2) әрекеттеріңізді реттеңіз шарттарға сәйкес жағдай туралы; 3) клиентті қамтамасыз ету бойынша қабылданған шешім туралы ақпаратпен Талап.
		Білімі:
		1) қойылатын талаптар үшін сұрауларды өңдеу техникалық көмек 2) негізгі ережелері заңнамалық және реттеуші реттейтін құқықтық актілер тақырыбы ақпарат және анықтама қызметтер; 3) іскерлік қарым-қатынас ережелері

		және сөйлеу этикеті; 4) іскерлік хат алмасу ережелері және жазбаша этикет.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Қажетті енгізу ішіндегі ақпарат клиенттің шағымын өңдеу процесі мамандандырылғанға айналды бағдарламалық қамтамасыз ету	Дағдылар:
		1) негізгі пайдалану бағдарламалық қамтамасыз ету және ақпарат және байланыс желісі орындау үшін "Интернет" жұмыс тапсырмалары; 2) тіркелу клиенттің талаптарын реттейді және оларды реттейді статус; 3) егжей-тегжейлі тарихты жүргізу өзгерістер, соның ішінде барлығы клиентпен өзара әрекеттесу, тексеру нәтижелері мен қабылданған шешімдер.

		Білімі:
		1) функционал д ы қ бағдарламал ы қ қамтамасыз етудің мүмкіндікте рі байланыс орталықтары на арналған шешімдер, қызмет көрсетуде қолданылад ы және клиенттерге кеңес беру; 2) кәсіпорын стандарттар ы мен әдістемелік клиенттерді ң шағымдары мен жұмыс істеу құжаттары; 3) кәсіпорын құжаты орындау стандарттар ы
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмай ды
Қосымша еңбек функциясы 1: Кеңесіңіз диапазон бойынша өнімдер және қызметтер қамтамасыз етілген бойынша кәсіпорын	1-дағды: Кіріс және шығыс контактілерді өңдеу кәсіпорынның клиенттері мен қызметтері	Дағдылар:
		1) негізгі пайдалану бағдарламал ы қ қамтамасыз ету және ақпараттық- коммуникац иялық желі Орындау

		үшін "Интернет". жұмыс тапсырмалары; 2) сұрақтарға жауап беру және клиенттердің қарсылықтары өнімді немесе қызметті таңдаңыз кәсіпорынның; 3) қақтығысты және тұлғааралық өзара әрекеттесудегі қиын жағдайлар кәсіпорынның клиенттерімен.
		Білімі:
		1) стандарттар мен әдістемелік тауарларды өткізу және қызмет көрсету саласындағы кәсіпорынның құжаттары кәсіпорынның; 2) техникалық сипаттамалары және өнімдер мен қызметтердің қасиеттері кәсіпорын

		ың, олардың шарттары сатып алу; 3) техникалық сипаттамалары және өнімдер мен қызметтердің қасиеттері бәсекелестердің.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Кеңес беру бойынша клиенттер сатып алу және пайдалану өнімдер мен қызметтер кәсіпорынның, қамтамасыз ету толық клиенттер сенімді туралы мәліметтер өнімдер мен қызметтер кәсіпорынның, олардың техникалық сипаттамалары	Дағдылар:
		1) анықтау ж ә н е тұжырымдау компанияның өнімдері м е н қызметтерін е тұтынушылардың қажеттілікте рі; 2) техникалық жағынан көрсете отырып, ұйымның өнімдері мен қызметтерін ұсынуға ерекшелікте рі мен артықшылықтары; 3) мүмкінді анықтау тұтынушы сізбен байланысқан кезде қосымша сұраулар компанияның өнімдері м е н

		қызметтерін сатып алу және пайдалану; 4) балама ұсыну тапсырыс берушінің өтініші бойынша шешімдер.
		Білім:
		1) жауап беру технологиялардың тұтынушылардың сұрақтары мен қарсылықтары; 2) іскерлік қарым-қатынас ережелері және сөйлеу этикеті; 3) нұсқаулар, рәсімдер және тұтынушылардың тапсырыстарын өңдеу сценарийлері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Кеңес беру пішіндегі клиенттер және төлеу шарттары кәсіпорындардың өнімдері мен қызметтері үшін	Дағдылар:
		1) сұрақтарға жауап беру және тұтынушылардың қарсылықтары олар кезде өнімді

		немесе қызметті таңдау; 2) тұтынушылардың тапсырыстарын өңдеу кәсіпорынның; 3) ықтималды анықтау тұтынушы кезінде қосымша сұраулар сатып алуға және пайдалануға қатысты өтініштер кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері.
		Білімі:
		1) төлем нысандары мен әдістері компанияның өнімдері мен қызметтері үшін; 2) жауап беру технологиялары тұтынушылардың сұрақтары мен қарсылықтары; 3) іскерлік қарым-қатынас ережелері және сөйлеу этикеті; 4) нұсқаулар , рәсімдер

		ж ә н е тұтынушыла р д ы ң тапсырыстар ы н өңдеу сценарийлер і; 5) қойылатын талаптар тапсырыстар ды өңдеу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмай ды
	4-дағды: Ақпараттандыру жоғары басқару бойынша төтенше жағдайлар	Дағдылар:
		1) жұмысты шешу үшін әріптестерме н өзара әрекеттесу тапсырмалар ; 2) жанжалдар мен қиын жағдайлард ы реттеу тұлғааралық ө з а р а әрекеттесу кәсіпорында р д ы ң клиенттерім ен; 3) құжаттаман ы жүргізуге ж ә н е өңделген сұраныстар бойынша есептерді дайындаңыз өнімдер мен қызметтерді ұ с ы н у кәсіпорынн ы ң клиенттерге.
		Білімі:

		1) әдістемелік құжаттар өткізу саласындағы кәсіпорынның тауарлар мен қызметтердің; 2) Республиканың заңнамасы саласындағы Қазақстанның жеке деректер және олардың қорғау; 3) Республиканың заңнамасы саласындағы Қазақстанның акпараттандыру; 4) банк қызметінің негізгі ұғымдары және/немесе коммерциялық құпия.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Стресске төзімділік, Ойлау икемділігі, Эмоциялық интеллект, Тұтынушыға назар аудару, Қарым-қатынас дағдылары, Жаңа акпаратты тез меңгеру қабілеті, Ұйымдастыру және тәртіп	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ ҚР ISO 18295-1-2020 Байланыс орталықтары 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	4223-0-002 Байланыс торабының бақылаушысы

	4	3512-1-001	Қолдау қызметінің талдаушысы
	5	3349-0-001	Әкімші
11. Кәсіптің карточкасы "Қолдау қызметінің талдаушысы"			
Топтың коды:	3512-1		
Қызмет атауының коды:	3512-1-001		
Кәсіптің атауы:	Анықтама үстелінің талдаушысы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ біліктілігінің ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі:	Мамандық:	Біліктілік:
	ТЖКБ (орта деңгейдегі маман)	-	-
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтықтан ақпараттық-консалтингтік қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл жұмыс тәжірибесі бар техникалық және кәсіби біліктілік		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Қашықтықтан ақпараттық-консалтингтік қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл жұмыс тәжірибесі бар техникалық және кәсіби біліктілік		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары	2431-2-003 - Онлайн сату жөніндегі менеджер 2433-1-003 - Ақпараттық технологиялардың шешімі мен өнімдерді сату жөніндегі менеджер 2433-1-005 - Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер 4315-1-001 - Жоспарлаушы (компьютерлік операциялар жөніндегі)		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Тұтынушылардың сұраныстарын тиімді өңдеу үшін ресурстарды бөлуді оңтайландыру, тенденцияларды жүйелі түрде анықтау және тұтынушылардың өзара әрекеттесуін жақсарту арқылы қызмет көрсету сапасы мен тұтынушылардың қанағаттануын арттыру		
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Тұтынушылардың сұраныстарының көлемін және байланыс ақпарат орталығында ресурстардың болуын болжау	
		2. Сұраныстарды өңдеу үшін қажетті ресурстар көлемін есептеңіз	
		3.Тұтынушылардың сұраныстарының көлемін 3.	

		Тұтынушыларға қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу
	Қосымша еңбек функциялары:	
Еңбек функцияларының сипаттамасы		
Еңбек функциясы 1: Байланыс ақпарат орталығында тұтынушы сұрауларының және ресурстардың болуының болжамын жүргізу	1-дағды: Әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау санының өзгеруі, сұраныстарды өңдеудің орташа уақыты және орталықтағы ресурстардың болуы	Дағдылар:
		1) деректердің заңдылықтары мен тенденцияларын анықтау, әртүрлі факторлар арасындағы байланыстарды табу; 2) деректер негізінде гипотезаларды тұжырымдау және оларды тексеру.; 3) жоспарлау саласындағы кәсіптік міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін қолдануға; 4) әртүрлі көздерден (CRM, телефония жүйелері, мәліметтер базасы деректерді жинау; 5) статистикалық пакетке деректерді импорттау.
		Білімі:
		1) репрезентативті ақпаратты алу үшін деректерді іріктеу әдістері; 2) байланыс орталығы қызметінің негізгі көрсеткіштері; 3) сұраныстардың саны мен өңдеу уақыты туралы деректердің маусымдылығы мен циклділігі тенденциялары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Байланыс ақпаратындағы ресурстардың санының өзгеруін, сұрауларды өңдеудің орташа уақытын және қолжетімділігін талдау үшін деректерді дайындаңыз. орталық	Дағдылар:
		1) деректерді топтау және талдау үшін жиынтық кестелерді құру; 2) графиктер мен көмегімен деректердің көрнекі

		көріністерін құру диаграммалар; 3) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және Интернетті пайдалану.
		Білім:
		1) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі қызмет көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 2) персоналды ынталандыру жүйелері, олардың мотивациясы мен адалдығын арттыру; 3) жүйелік және стратегиялық талдаудың әдістері мен құралдары; 4) кездейсоқ тербелістердің әсерін азайту үшін уақытша қатарларды тегістеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Талдау жүргізу тарихи циклдік ауытқулар сұраулар санында және оларды өңдеу уақыты байланыста ақпарат орталық (барлығы жыл, ай, апта және күн)	Дағдылар:
		1) шешімдердің нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асырумен байланысты тәуекелдерді бағалау; 2) байланыс ақпарат орталығының тактикасының өзгеру көрсеткіштерін талдау; 3) болжамды және нақты деректерге (жыл, ай, апта және күн ішінде) салыстырмалы талдау жүргізу; 4) болжау объектілерінің циклдік ауытқуларының параметрлерін есептеу; 5) болжау объектілеріндегі өзгерістер тенденцияларының болуын анықтау және параметрлерін есептеу.
		Білім:
		1) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін ұйымдастыру негіздері;

		2) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі қызмет көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 3) жүйелік және стратегиялық талдаудың әдістері мен құралдары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 4. Іске асыру есептеу және реттеу бойынша ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдар бойынша саны және уақыт бойынша өңдеу сұраулар	Дағдылар:
		1) ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануға; 2) ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу (пішімдеу, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау) үшін деректерді дайындау рәсімдерін орындау; 3) сұраныстардың санының болжамы, өңдеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және тұтынушыларға қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері болжамы туралы бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуге; 4) сұраныстарды өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санына (штаттағы да, қатардағы да) нәтижелердің (көрсеткіштердің) тәуелділігін есептеу.
		Білім:
		1) бағдарламалық қамтамасыз ету есептеулер, болжау және жоспарлау үшін ресурстарды пайдалану пайдаланушыны қолдау; 2) математикалық әдістер болжау, есептеу және

		жоспарлау үшін ресурстарды пайдалану пайдаланушыны қолдау; 3) тестілеу әдістері математикалық модельдері болжау, есептеу және жоспарлау үшін пайдаланушыны қолдау; 4) ұлттық стандарттар контактіні басқаруға арналған ақпараттық орталықтар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2: Орындалуда есептеулер бойынша қажет сомасы бойынша ресурстар үшін өңдеу сұраулар	1-дағды: Сұраныстарды өңдеу үшін ресурс талаптарын есептеу үшін қажетті ақпаратты жинау және талдау	Дағдылар:
		1) ресурстарды жоспарлау және есептеу, болжамдық талаптарды жасау; 2) ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу (пішімдеу, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау) үшін деректерді дайындау рәсімдерін жүзеге асыру; 3) сұраныстардың санының болжамы, өңдеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және тұтынушыларға қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері болжамы туралы бастапқы деректер негізінде ресурстарға шоғырландырылған қажеттілікке талдауды жүзеге асырады.
		Білім:
		1) тізім және мақсатты мәндер қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерін; 2) қызметкерлердің жұмыс көлеміне әсер ететін негізгі көрсеткіштер;

		3) қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымдастыру ережелері мен рәсімдері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Қажеттілігін есептеу үшін жүйелердің қуаты тұтынушыға өзіне-өзі қызмет көрсету	Дағдылар:
		1) өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерінде ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануға; 2) өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелерінде ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін орындауға; 3) сұраныстардың санының болжамы, орташа өңдеу уақыты және өзіне-өзі қызмет көрсету жүйесі өнімділігінің мақсатты мәндері туралы бастапқы деректер негізінде ресурс талаптарын есептеу.
		Білім:
		1) болжау, есептеу және математикалық әдістер АТ пайдаланушыларды қолдау үшін ресурстарды пайдалануды жоспарлау; 2) болжау, есептеу және математикалық модельдерін тексеру әдістері қолдау көрсететін пайдаланушыларды жоспарлау; 3) байланыс ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Есептеу қажет үшін тұтынушы қызмет көрсету мамандар жылы ұзақ мерзімді перспектива бірге реттеу ресурстар қашан көлемі және өңдеу уақыт бойынша сұраулар өзгерістер	Дағдылар:
		1) шоғырландырылған болжауды жүзеге асыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; барлық арналары бойынша

		ресурстарды жоспарлау және есептеу клиенттермен өзара әрекеттесу; 2) рәсімдерді жүзеге асырады болжау, жоспарлау үшін мәліметтерді дайындау және ресурстарды есептеу (пішімдеу , құрылымдау, бағдарламалық құралға жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау) барлық арналары үшін клиенттермен өзара әрекеттесу; 3) есептеу нәтижелердің тәуелділігі (көрсеткіштер) қолдау көрсетуге арналған саны бойынша да пайдаланушылар жоспарланған қызметкерлер (штат бойынша да, қатарда да) үшін сұраныстарды өңдеу және пайдалану өзіне-өзі қызмет көрсету жүйелері.
		Білім:
		1) бағдарламалық қамтамасыз ету есептеулер, болжау және жоспарлау үшін ресурстарды пайдалану пайдаланушыны қолдау; 2) математикалық әдістер болжау, есептеу және жоспарлау үшін ресурстарды пайдалану пайдаланушыны қолдау; 3) тестілеу әдістері математикалық модельдері болжау, есептеу және жоспарлау үшін пайдаланушыны қолдау; 4) ұлттық стандарттар контактіні басқаруға арналған ақпараттық орталықтар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 3. Тұтынушыларға қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу	1-дағды: Клиенттерге қызмет көрсету мамандары үшін кестелер мен кесте опцияларын жасау үшін ақпаратты жинау және талдау	Дағдылар:
		1) болжау, есептеу және жоспарлау үшін бағдарламалық құралдарды пайдалануға;

		2) болжауға, есептеуге және жоспарлауға деректерді дайындау рәсімдерін орындауға; 3) болжау объектілерінің циклдік ауытқуларының параметрлерін есептеу; 4) болжау объектілеріндегі өзгерістер тенденцияларының параметрлерін анықтау және есептеу; 5) пайдаланушыны қолдау сұрауларының саны, орташа өңдеу уақыты және болашақ кезеңдер арасындағы байланыстың математикалық үлгілерін жасау, сынау және пайдалану үшін таңдау.
		Білім:
		1) болжам жасауға, есептеуге және жоспарлауға деректерді дайындау әдістері; 2) болжауға, есептеуге және жоспарлауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету ; 3) болжау, есептеу және график құрудың математикалық әдістері; 4) пайдаланушыларды қолдау үшін ресурстарды пайдалануды болжау, есептеу және жоспарлаудың математикалық үлгілерін тестілеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Тұтынушыларға қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу	Дағдылар:
		1) болжамды жүктемені, қызметкерлердің болуын және олардың біліктілігін ескере отырып, мамандардың жұмыс кестелерін жасауға; 2) қажетті қызмет деңгейін қамтамасыз ету үшін ресурстарды (мамандарды) тиімді бөлуге; 3) колл-орталықтың жұмыс көрсеткіштерін түсіндіру және проблемалық аймақтарды анықтау;

		4) қоңыраулар мен қызметкерлер туралы ақпаратты қамтитын дерекқорлармен өзара әрекеттесуге; 5) ресурстарды жоспарлау мен басқаруға байланысты бірнеше тапсырмаларды бір уақытта өңдеу.
		Білімі:
		1) болжам жасауға, есептеуге және жоспарлауға деректерді дайындау әдістері; 2) болжауға, есептеуге және жоспарлауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету ; 3) болжау, есептеу және график құрудың математикалық әдістері; 4) пайдаланушыларды қолдау ресурстарын пайдалануды болжау, есептеу және жоспарлаудың математикалық үлгілерін тестілеу әдістері; 5) байланыс ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	қарым-қатынас дағдылары және стресске төзімділік; бастамашылық және тәуелсіздік; аналитикалық ойлау; стратегиялық көзқарас; жауапкершілік сезімі; этика және моральдық адалдық	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ ҚР ISO 18295-1-2020 Байланыс орталықтары 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы
	4	4223-0-002 Байланыс түйінінің контроллері
	5	3349-0-001 Әкімші
12.Кәсіптің карточкасы "Байланыс торабының бақылаушысы":		
Топтың коды:	4223-0	
Қызмет атауының коды:	4223-0-002	
Кәсіптің атауы:	Байланыс түйінінің контроллері	

СБШ біліктілік деңгейі:	4		
СБШ біліктілігінің ішкі деңгейі :			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТЖКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтықтан ақпараттық-консалтингтік қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл жұмыс тәжірибесі бар техникалық және кәсіби біліктілік		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжатпен расталған бейресми білімі немесе қашықтан ақпараттық-кеңес беру саласындағы маманның құзыреті мен тәжірибесін растайтын бейресми білімі (сертификаттар, шолулар), расталған жұмыс өтілі бір жылдан кем емес болған жағдайда рұқсат етіледі.		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	3112-4-001 - Сапаны бақылау қызметі жөніндегі техник 2413-5-003 - Комплаенс маманы 3349-0-009 - Сапа жөніндегі әкімші		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Негізгі көрсеткіштердің үздіксіз мониторингі, сұраныстардың өңделуін бағалау, стандарттарға сәйкестік, жанжалды жағдайларды талдау, қызметкерлердің кәсіби деңгейін арттыру және нәтижелерді ресімдеу арқылы тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету.		
Еңбек функцияларының тізбесі :	Міндетті еңбек функциялары:	1 . Тұтынушылардың сұраныстарын өңдеуді бақылау	
		2 . Тұтынушылардың сұраныстарын өңдеудегі мамандардың әрекетін бағалау	
	Қосымша еңбек функциялары:	1 . Тұтынушылардың сұраныстарын өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу	
Еңбек функцияларының сипаттамасы			
Еңбек функциясы 1: Тұтынушының сұраныстарын өңдеуді бақылау	1-дағды: Дауыс арқылы жүзеге асырылатын клиенттер мен қашықтан қызмет көрсету мамандары арасындағы диалогтарды тыңдау байланыс арналары	Дағдылар:	
		1) тұтынушыға қызмет көрсету маманының нақты іс-әрекетін	

		клиент сұранысының мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті іс-әрекеттермен салыстыруға; 2) тұтынушыларға қызмет көрсету жөніндегі маманның іс-әрекеттерінің жергілікті нормативтік құқықтық актілердің және сыртқы реттеуіштердің талаптарына сәйкестігін бағалауға; 3) мәліметтер қорынан, білім қорынан және сәйкес бағдарламалық құралдан қажетті ақпаратты табу.
		Білімі:
		1) байланыс ақпарат орталығында пайдаланылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы негізгі мәліметтер; 3) байланыс ақпарат орталығын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың

		негізгі талаптары ; 4) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Арасындағы хат алмасу кезінде пайда болатын мәтіндік хабарламаларды түзету клиенттерге және қашықтан қызмет көрсету мамандарына мәтін арқылы байланыс арналары	Дағдылар:
		1) мәліметтер қорынан, білім қорынан, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табуға ; 2) тұтынушылардың ақпараттық-анықтамалық қызметі мамандарының кәсіптіктерін жіктейді; 3) мәтіндерді кәсіптерді, әріптерді және кәсіптерді тексеру ; 4) клиенттермен қарым-қатынастың корпоративтік стандарттарының сақталуын бақылау.
		Білімі:
		1) қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін

		кәсіпорындар пайдаланатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері ; 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы негізгі мәліметтер; 3) байланыс саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары ақпараттық орталықты басқару.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайд
	3-дағды: Бақылау үшін әртүрлі байланыс арналары бойынша тұтынушымен байланыс жазбаларын іріктеу	Дағдылар:
		1) мәліметтер қорынан, білімнен және сәйкес бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; 2) тақырыптар/ топтар/басқа критерийлер бойынша тұтынушы сұрауларының жазбаларының үлгілерін жасау; 3) байланыс ақпарат орталығында пайдаланылатын сапаны бақылаудың мамандандырылған бағдарламалық құралында параметрлер мен формулаларды қолдануға;

		4) тұтынушыларға ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуде мамандар (операторлар) жіберген қателерді жіктейді.
		Білімі:
		1) байланыс ақпарат орталығында пайдаланылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2) тұтынушылардың, кәсіпорынның және бақылаушы органдардың көзқарасы бойынша сыни көрсеткіштер бойынша тұтынушылардың ақпараттық-анықтамалық қызметтері бойынша мамандардың (операторлардың) қателіктерінің жіктеуіштері; 3) байланыс ақпарат орталығын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2	1-дағды:	

Тұтынушылардың сұраныстарын өңдеу кезінде мамандардың іс-әрекетін бағалауды жүргізу	Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен сенімділік дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік құқықтық актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді анықтау (қателіктер)	Дағдылар:
		1) тұтынушыға қызмет көрсету маманының нақты іс-әрекетін клиент сұранысының мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті іс-әрекеттермен салыстыруға; 2) тұтынушыларға қызмет көрсету маманы іс-әрекетінің жергілікті нормативтік құқықтық актілердің және сыртқы реттеуші органдардың талаптарына сәйкестігін бағалауға; 3) тұтынушыларға қызмет көрсету мамандарының қателіктерін жіктейді.
		Білім:
		1) жеке деңгейде қызметкерлерді бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері ; 2) байланыс ақпарат орталығын басқару саласындағы ұлттық

		стандарттардың негізгі талаптары ; 3) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелерін; 4) байланыс ақпарат орталығында пайдаланылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 1: Тұтынушылардың сұраныстарын өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу	1-дағды: Есептеу әрқайсысының бағасы сұранысы мен жұмыс болған мамандар сәйкес бақыланады құрылды ережелерімен негіздеу нәтижелері туралы	Дағдылар:
		1) ақпараттық-анықтамалық қызмет маманының нақты іс-әрекетін клиент сұранысының мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті іс-әрекеттермен салыстыруға; 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет маманы іс-әрекетінің жергілікті нормативтік құқықтық актілердің және

		сыртқы реттеуіштердің талаптарына сәйкестігін бағалауға; 3) өтініштер мониторингінің нәтижелерін бағалауды есептеудің белгіленген қағидаларын қолдануға; 4) жеке маманға сұраныстарды өңдеу сапасының жиынтық бағасын есептейді.
		Білім:
		1) калибрлеу сессияларын өткізу рәсімдеріне арналған байланыс ақпарат орталығын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптарын; 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының іс-әрекетін бағалау әдістері мен қағидаларын; 3) мониторинг нәтижелерін цифрландыруға қойылатын негізгі талаптар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Кәсіпорындағы ішкі стандарттар талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша есептерді дайындау	Дағдылар:
		1) кәсіпорындағы ішкі стандарттар

		талаптарына сәйкес құжаттаманы жүргізуге және мониторинг нәтижелері бойынша есептерді дайындауға 2) мониторинг нәтижелері бойынша қорытындылар мен ұсынымдарды тұжырымдайды 3) әрбір маман, мамандар тобы бойынша сапа мониторингінің нәтижелері туралы есеп жасайды.
		Білімі:
		1) мониторинг нәтижелері бойынша есептерді дайындауды реттейтін ұйымдық стандарттар; 2) кәсіпорындағы ішкі стандарттар талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелерін өңдеуге қойылатын талаптар; 3) мониторинг нәтижелері бойынша есептерді дайындау жөніндегі нормативтік құжаттаманы қамтиды.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды:	

	Мониторинг нәтижелері бойынша жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету бағаланған мамандарға және олардың жақындарына бақылаушылар	Дағдылар:
		1) мониторинг мамандарының нәтижелері бойынша жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету үшін әртүрлі сессиялар өткізу; 2) іскерлік хат алмасу нысандары мен әдістерін пайдалана отырып, қажетті құжаттаманы дайындауға; 3) нақты тұжырымдау мамандардың жұмысын жақсарту бойынша ұсыныстар, анықтауға негізделген проблемалар.
		Білімі:
		1) мамандандырылған үшін бағдарламалық қамтамасыз ету сапасын бағалау және бақылау контактіде қызмет көрсету ақпараттық орталық; 2) тізім және мақсатты мәндер қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштері қызметкерлерді жеке тұлға ретінде бағалайтын ұйым деңгейі;

		3) негізгі ережелері әдістемелік құжаттар, ұлттық стандарттар сапаны бақылау саласы тұтынушыларға қызмет көрсету.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	стресске төзімділіктің жоғары деңгейі; туындайтын мәселелерге тез жауап беру мүмкіндігі; егжей-тегжейге назар аудару; топта жұмыс істей білу; қарым-қатынас дағдылары; табандылық пен табандылық		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ ҚР ISO 18295-1-2020 Байланыс орталықтары 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы	
	4	3512-1-001 Қолдау қызметінің талдаушысы	
	5	3349-0-001 Әкімші	
13.Кәсіптің карточкасы "Әкімші":			
Топтың коды:	3349-0		
Қызмет атауының коды:	3349-0-001		
Кәсіптің атауы:	Әкімші		
СБШ біліктілік деңгейі:	5		
С Б Ш біліктілігінің ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: орта білімнен кейінгі білім беру (қолданылады бакалавр дәрежесі)	Мамандық: -	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: -	Біліктілік: -

Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Анықтамалық-ақпараттық қызмет саласында кемінде бір жыл дәлелденген жұмыс өтілі бар техникалық және кәсіптік білім немесе жұмыс тәжірибесіне талаптар қойылмаған орта білімнен кейінгі білім.	
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқу нәтижелерін құжатпен расталған бейресми білім немесе қашықтан ақпараттық және консультациялық қызмет көрсету саласындағы маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (мысалы, сертификаттар , кәсіби тәжірибе) растайтын бейресми білім рұқсат етіледі. Тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл жұмыс тәжірибесін растау міндетті болып табылады	
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	2431-2-003 - Онлайн сату жөніндегі менеджер 2433-1-003 - Ақпараттық технологиялардың шешімі мен өнімдерді сату жөніндегі менеджер 2433-1-005 - Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер 1329-1-048 - Басшы (басқарушы) (басқа да салаларда) 1329-1-056 - Бөлімшенің басқарушысы (басқа да салаларда) 1439-9-028 - Басшы (басқарушы) (басқа да функционалдық бөлімшелерде (қызметте) 1439-9-029 - Топ жетекшісі (қызметтің басқа да салаларында фукнционалдық)	
Қызметтің негізгі мақсаты:	Жұмысты ұйымдастыру, персоналды басқару, өнімділікті бақылау және тұтынушыларға сапалы қызмет көрсету	
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ақпараттық-анықтамалық қызметке тартылған мамандар тобына жедел басшылықты жүзеге асыру
		2. Мамандар топтарының жұмысын, олардың іс-әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және нысаналы индикаторларға қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру.
		3. Ақпараттық-анықтамалық қызметке тартылған мамандарды оқыту мен ынталандыруды жүзеге асыру
		4. Ақпараттық-анықтамалық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына тұтынушылардың қанағаттану мониторингін ұйымдастыру
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және осы ұсыныстарды жоғары басшылыққа ұсыну
Еңбек функцияларының сипаттамасы		
Еңбек функциясы 1. Ақпараттық-анықтамалық қызметке тартылған мамандар тобына жедел басшылықты қамтамасыз ету	1-дағды: Анықтау үшін күнделікті тапсырмалар қызметкерлер және мақсаттар қою	Дағдылар:
		1) тапсырмаларды қою және орындалуын бақылау процесінде орындаушылармен байланыс орнату; 2) екіұштылыққа жол бермей, тапсырмаларды құрастыру және түсініспеушілік;

		3) тапсырмалардың орындалуын талдау, қол жеткізілген нәтижелерді бағалау және проблемалық аймақтарды анықтау; 4) қызметкерлер арасында олардың құзыреттері мен жұмыс көлемін ескере отырып тапсырмаларды бөлуге; 5) жанжалды шешудің оңтайлы әдістерін таңдау және қолдану жағдайлар.
		Білім:
		1) тапсырмаларды тиімді орнату үшін SMART, CLEAR, FAST сияқты әртүрлі әдістер; 2) жұмыс нәтижелерін бағалаудың негізгі көрсеткіштері; 3) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін; 4) кәсіпорында құжаттарды дайындаудың ішкі стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Кездесулер өткізу және операторларды өзгерістер туралы хабарлау, жаңа жобалар мен басқару тапсырмалары	Дағдылар:
		1) ақпаратты тыңдаушыларға түсінікті және қолжетімді нысанда жеткізу; 2) мессенджерлерде кездесулер өткізуге, келіссөздер жүргізуге, ақпараттық хаттар, хабарламалар жазуға; 3) отырыстың мақсаттарын айқындайды, күн тәртібін дайындайды, қажетті материалдарды таңдайды; 4) есептерді, хаттамаларды, нұсқауларды, жадынамаларды құру.
		Білім:
		1) қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері 2) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін; 3) қарым-қатынас жасау кезінде кәсіби лексиканы сақтаудың негізгі талаптары операторлар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Мамандардың жұмысындағы үзіліс кестесін жасау және түзету ауысымдағы клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша	Дағдылар:
		1) мәліметтерді талдау сұраулар саны, өңдеу уақыты және болжам үзіліс кестесін оңтайландыру үшін ең жоғары жүктемелер;

		2) әртүрлі есепке алумен үзіліс кестелерін құру факторлар (жұмыс кестесі, мамандар саны, сұранысты өңдеу уақыты); 3) тоқты талдау жоспарлау, кедергілерді анықтау және оны оңтайландыру жұмыс тиімділігін арттыру; 4) әртүрлі қолдану құруға арналған құралдар кестелер.
		Білім:
		1) Еңбек заңнамасы Қазақстан Республикасының; 2) тиімділік принциптері жұмысты ұйымдастыру, жүргізу әдістері есептеу үшін еңбекті стандарттау үзілістердің оңтайлы ұзақтығы және оларды бөлу ауысым кезінде. 3) ұйымдық құрылым кәсіпорынның; 4) процестің принциптері кестесін құру және жұмысындағы үзілістер бойынша мамандар ақпарат және анықтама қызметтер; 5) тарату әдістері мамандардың жұмыс жүктемесі ақпарат және анықтама қызметтер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	4-дағды: Қызметкерлерге өз жұмысын орындау үшін қажетті ақпарат пен ресурстарды қамтамасыз ету тапсырмалар	Дағдылар:
		1) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін қажетті ақпаратты табу, бағалау және жүйелеу; 2) арнайы бағдарламалық қамтамасыз етуде ақпаратты сақтау және іздеу үшін әртүрлі құралдарды пайдалануға; 3) қажетті ақпарат пен ресурстарды алу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу.
		Білім:
		1) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтері мамандары тобы қызметінің негізгі көрсеткіштері 2) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтері мамандарының лауазымдық міндеттері және олардың құзыреттері 3) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтері мамандарының жұмысын ұйымдастырудың ішкі тәртібі мен тәртібі; 4) белгіленген мерзімдерде ақпарат пен ресурстарды беру жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыруға қойылатын талаптар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Ақпараттар мен анықтамалардың есебін жүргізу ауысымдағы қызмет көрсету мамандары	Дағдылар:

		1) әріптестермен жұмысыңызды үйлестіру және келісу ; 2) ақпараттық-анықтамалық қызметтер бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылауға; 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының жұмысындағы үзілістердің оңтайлы кестесін жасайды.
		Білімі:
		1) мамандар пайдаланатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету ақпарат пен анықтамада байланыс орталығындағы клиенттерге қызмет көрсету; 2) жұмыс кестесі мен үзілістерді қалыптастыру процесінің негіздері ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының саны; 3) контактінің ақпараттық-анықтамалық қызметтеріндегі мамандардың жүктемесін бөлу әдістері ақпараттық орталық; 4) Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	6-дағды: Байланыс орталығының ақпарат қызметі мамандарынан пікір жинау	Дағдылар:
		1) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы әдістерін таңдау және қолдану; 2) іске асыру кезінде әріптестеріңізбен жұмысыңызды үйлестіру және келісу бірлескен тапсырмалар; 3) жиналған ақпаратты талдау, тенденцияларды, проблемаларды және жақсарту мүмкіндіктерін анықтау; 4) сұрақтарды құрастыру, сауалнамалар мен сұхбаттар жүргізу, алынған деректерді өңдеу және талдау.
		Білім:
		1) іскерлік қарым-қатынас пен сөйлеу этикетінің негізгі талаптары; 2) сауалнамалар, сұхбаттар, фокус-топтар сияқты кері байланыс жинаудың әртүрлі әдістері; 3) сценарийлерді қоса алғанда, байланыс орталығының жұмысының негізгі процестері мен стандарттары; ережелер мен KPI.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 7: Мамандар тобы қызметінің негізгі көрсеткіштері бойынша статистиканы жүргізу ақпараттық-анықтамалық қызметтер	Дағдылар:
		1) статистикалық мәліметтерді түсіндіру; үлгілерді анықтау, тенденциялар мен ауытқулар;

		2) деректер жинау әртүрлі көздер (журналдар, деректер базасы, сауалнамалар), оларды өңдеу және оларды талдауға дайындау; 3) үлкен массивпен жұмыс істеу ақпараттық деректер; 4) уақтылы орындалуын қадағалау бойынша тапсырмаларды орындау сапасы ақпарат және анықтама клиенттерге қызмет көрсету; 5) бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану жинау үшін, өңдеу, талдау және деректерді визуализациялау (Excel, Google парақтары, мамандандырылған аналитикалық құралдар).
		Білім:
		1) CRM жұмыс істеу принциптері- жүйелері және оларды пайдалану мүмкіндігі деректерді жинау және талдау үшін; 2) тізім және мақсатты мәндер қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштері ұйым қызметкерлерді жеке тұлға ретінде бағалау деңгейі; 3) ішкі стандарттар бойынша құжаттарды дайындау үшін кәсіпорындар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2. Мамандар топтарының жұмысын, олардың іс-әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және мақсатты индикаторларға қол жеткізуін бақылау	1-дағды: Бақылауды жүзеге асыру ұқыптылық және ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының тәртібі байланыс ақпарат орталығының	Дағдылар:
		1) тоқты талдау жағдай және шешім қабылдау талап етілуін қамтамасыз ету байланыс көрсеткіштерінің деңгейі ақпараттық орталық; 2) деректерді қадағалау келу/кету уақыты қызметкерлер саны, ұзақтығы үзілістер, өңдеу уақыты қоңыраулар; 3) оқытуды жүргізу жүзеге асыру үшін қызметкерлердің саны бағытталған іс-шаралар сақтау немесе қамтамасыз ету жоспарлы көрсеткіштер; 4) байланыс орнату процесіндегі қызметкерлер тапсырмаларды қою және бақылау жүзеге асыру.
		Білім:
		1) қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері қызметкерлер топтарының жұмысын бағалауды ұйымдастыру;

		2) ережелер мен рәсімдер жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйым қызметкерлер; 3) саладағы мамандардың негізгі міндеттері ақпарат және анықтама байланыс қызметтері ақпараттық орталық және олардың құзыреттері. 4) бағдарламалық қамтамасыз ету жұмыс уақытын есепке алу үшін, қоңырауларды бақылау, қолданбаларды өңдеу
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Іске асыру бойынша бақылау бітті жетістік бойынша жоспарланған көрсеткіштер бойынша а топ бойынша мамандар қосулы ақпарат және анықтама қызметтер бойынша байланыс ақпарат орталық	Дағдылар:
		1)1) бақылаудың әртүрлі нысандарын пайдалана отырып, тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылауға; 2)2) ағымдағы жағдайды талдау және байланыс-ақпараттық орталық көрсеткіштерінің қажетті деңгейін қамтамасыз ету бойынша шешімдер қабылдау; 3)3) қызмет нәтижелерін жақсарту жөніндегі іс-шараларды ұйымдастырады байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтерінің мамандар тобы; 4)4) міндеттер қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен байланыс орнату
		Білім:
		1) қызметтің негізгі көрсеткіштері, олардың түрлері (қаржылық, операциялық, кадрлық) және мақсаты; 2) қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылады; 3) қызметкерлердің жұмыс көлеміне әсер ететін негізгі көрсеткіштер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Басқаруды қамтамасыз ету тапсырмалардың жағдайы туралы ақпаратпен	Дағдылар:
		1) Тапсырма күйі туралы ақпаратты жинау, талдау және ұсыну, оның ішінде негізгі тиімділік көрсеткіштері (KPI); 2) Басшылық үшін тапсырма күйі туралы есептерді дайындау; 3) Тапсырмаларды бақылау жүйелерімен әрекеттесу өзекті ақпаратты алу;

		4) Тапсырма күйін хабарлау, ықтимал мәселелер мен тәуекелдерді қоса алғанда.
		Білімі:
		1) ішкі стандарттар құжаттарды дайындау үшін; 2) іскерлік этикет және нормалар байланыс, оның ішінде қашан есептерді ұсыну; 3) тапсырманың өмірлік циклі; жүзеге асыру кезеңдері мен критерийлері аяқтау үшін.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 3. Ақпараттық-анықтамалық қызметке тартылған мамандарды оқыту және ынталандыру	1-дағды: Үміткерлерді іріктеу критерийлерін әзірлеу лауазымы үшін байланыс орталық тұтынушы қызмет көрсету маман	Дағдылар:
		1) негізгі дағдыларды анықтау және міндеттерін орындауға қажетті қасиеттер ақпарат пен анықтаманың позициясы қызмет көрсету жөніндегі маман; 2) әртүрлі қолдану үміткерлерді бағалау әдістері: сұхбаттар, тесттер, кейс тапсырмалары, симуляциялар; 3) талдау және тестілеу және сұхбат нәтижелерін түсіндіру кандидаттар туралы негізделген шешімдер қабылдау; 4) кандидатты құрады таңдау үшін профиль.
		Білім:
		1) негізгі міндеттер саласындағы мамандардың саны ақпарат және анықтама байланыс қызметтері ақпараттық орталық және олардың құзыреттілік; 2) тізім және мақсатты мәндер негізгі өнімділік көрсеткіштері қолданылған жұмысты бағалау үшін ұйым қызметкерлер тобының; 3) әдістері құру және оңды сақтау компанияның имиджі таланттыларды тарту мамандар; 4) Еңбек заңнамасы Қазақстан Республикасының.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметіндегі мамандар тобында тәлімгерлік үдерісін ұйымдастыру	Дағдылар:
		1) байланыстағы жаңа қызметкерлер үшін бейімделу жоспарларын әзірлеу ақпараттық орталық; 2) қызметкерлердің біліктілігін арттырудың жеке жоспарларын әзірлеуге;

		3) ақпараттық-анықтамалық мамандарды ынталандыру байланыс-ақпарат орталығының алға қойған мақсаттары мен көрсеткіштеріне қол жеткізу бойынша байланыс ақпарат орталығының қызметтері; 4) бейімделу және оқыту процесінде мамандармен байланыс орнату.
		Білім:
		1) коммуникативті дағдыларды дамытудың әдістері мен тәсілдері; 2) оқытудың әдістері мен нысандары мамандар; 3) мамандарды материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; 4) қабылдаудың ішкі ережелері кері байланыс.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Қолдау қызметкерлері ауытқулар өнімділік көрсеткіштер және құрастыру жеке дамыту жоспарлары	Дағдылар:
		1) өнімділік деректерін талдау, ауытқулар мен тенденцияларды анықтау; 2) маман үшін жеке жоспарлар құру қызметкерлерді дамыту; 3) мамандарды қойылған мақсаттарға жетуге ынталандыру және байланыс көрсеткіштері ақпараттық орталық; 4) мамандармен байланыс орнату ақпарат және анықтама байланыс қызметтері бірлескен тапсырмаларды орындау барысында ақпараттық орталық.
		Білімі:
		1) әртүрлі бағалау әдістері және ауытқуларды анықтау үшін олардың қолданылуы; 2) әдістері мен құралдары қарым-қатынас дағдыларын дамыту; 3) негізгі міндеттері контактінің ақпараттық-анықтамалық қызметінің мамандары ақпараттық орталық және олардың құзыреттілік; 4) тізімі мен мақсатты мәндері қолданылатын негізгі өнімділік көрсеткіштері жұмысын бағалау үшін ұйым қызметкерлер тобы; 5) кері байланысты алу ережелері ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарынан; 6) іскерлік хат алмасу ережелері және кері байланысты қамтамасыз ету жазбаша түрде.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	1) Ұсынылады
	4-дағды: Топтың желілік қызметкерлерін мазмұндағы	Дағдылар:

	өзгерістер туралы хабардар ету біртұтас білім базасы	
		1) ақпаратты қызметкерлерді оқытудың әртүрлі деңгейлеріне бейімдеу; 2) көрнекі және түсінікті оқу материалдарын жасау (мысалы, нұсқаулықтар, бейне оқулықтар, презентациялар); 3) тиімді брифингтер мен тренингтер өткізуге, қызметкерлердің сұрақтарына жауап беруге, оларды оқу үдерісіне тартуға; 4) білім қорынан қажетті ақпаратты табу, қызметкерлерге оны пайдалану жолдарын түсіндіру және білім қорын жаңартып отыру.
		Білімі:
		1) оқытудың әртүрлі әдістері; соның ішінде брифингтер, тренингтер, таңдау үшін тәлімгерлік ең қолайлы әдіс танысу үшін өзгерістер; 2) негізгі міндеттер саласындағы мамандардың саны ақпарат және анықтама байланыс қызметтері ақпараттық орталық және олардың құзыреттілік; 3) ағымдағы ішкі және сыртқы ережелер қызмет көрсететін ұйымның тұтынушылар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Жаңа қызметкердің бейімделуін жеңілдету бойынша жұмыстарды жүргізу және тағылымдама кезеңінің соңында тәлімгердің тиімділігін бағалауды жүргізу	Дағдылар:
		1) байланыстағы жаңа қызметкерлер үшін бейімделу жоспарларын әзірлеу ақпарат орталығы 2) ақпараттық-анықтамалық мамандарды ынталандыру байланыс ақпарат орталығының алға қойған мақсаттары мен көрсеткіштеріне қол жеткізу үшін байланыс ақпарат орталығының қызметтері 3) бейімдеу және оқыту үдерісі кезінде байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтерінің мамандарымен байланыс орнату 4) бейімделу, оқыту және тәлімгерлік процестерінің тиімділігін бағалау
		Білім:
		1) коммуникативті дағдыларды дамыту әдістері мен жолдары 2) ақпараттық-анықтамалық мамандардың негізгі міндеттері байланыс ақпарат орталығының қызметтері және олардың құзыреттері 3) қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылады

		4) мамандарды материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; 5) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарынан кері байланыс алу ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	6-дағды: Ұйымда жаңа өнімдер мен қызметтер пайда болған (жаңартылған) кезде ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарына сұраныс қалыптастыру және оқытуды ұйымдастыру	Дағдылар:
		1) білімдегі олқылықтарды анықтау және дағдыларын, оқыту қажеттілігін бағалау нақты мамандар мен бөлімдер; 2) оқыту жоспарын әзірлеу ақпарат пен анықтамалық мамандарға арналған байланыс қызметтері ақпараттық орталық; 3) оқытуды ұйымдастырады жұмыс орнындағы мамандар үшін; 4) тиімділігін бағалау оқыту процестері.
		Білімі:
		1) қолданыстағы нормативтік құқықтық актілер қызмет көрсететін ұйымның тұтынушылар; 2) ағымдағы қызметтердің тізбесі және ұйымның өнімі толық көлемде; 3) сипаттамаларды ескере отырып, нақты оқу тапсырмаларын орындау әдістері аудитория мен ресурстар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	7-дағды: Жұмыс орнында түзету жаттығуларын жүргізу	Дағдылар:
		1) бейімдеу және оқыту процесінде байланыс-ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтерінің мамандарымен байланыс орнатуға; 2) білім мен дағдылардағы олқылықтарды анықтау, қателердің себептерін анықтау және сәйкес жеке оқыту іс-шараларын әзірлеу 3) оқу процесінде дұрыс жұмыс әдістерін көрсету, қолдау көрсету және кері байланысты қамтамасыз ету.
		Білім:
		1) тәуелсіздік, практикалық бағыттылық, мотивация және бұрынғы тәжірибені ескеру сияқты ересектерді оқыту принциптері 2) байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтеріндегі мамандарды материалдық емес ынталандыру әдістері мен құралдары;

		3) жоспарлауды, ұйымдастыруды, бақылауды және нәтижелерді бағалауды қамтитын оқытудың жалпы принциптері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 4 Ақпараттық-анықтамалық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына тұтынушылардың қанағаттану мониторингін ұйымдастыру	1-дағды: Жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау арналған іс-шаралар талдау жасау тұтынушылардың қанағаттануы бойынша ақпарат және анықтамалық қызметтер	Дағдылар:
		1) аумақта емтихандар өткізу бойынша жауапкершілік; 2) ұйымның талаптарының сақталуын бақылауды жүзеге асырады сапа және сапа стандарттары; 3) кездейсоқ тексерулерді ұйымдастырады көрсетілетін қызметтер; 4) әдістемелік қамтамасыз ету аудандағы басқару бойынша жауапкершілік және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; 5) құрастыру сапасы басқару жүйелері және бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету ұйымның; 6) рәсімдерді әзірлеу және бақылау әдістері, бизнестің тиімділігін талдау процестері мен қызметі қызметкерлер.
		Білім:
		1) негізгі ұғымдар және сапа саласындағы анықтамалар; 2) сапаны қамтамасыз ету үлгілері көрсетілетін қызметтер туралы; 3) принциптері қалыптастыру сапа көрсеткіштері тұтынушыларға қызмет көрсету; 4) өлшеу әдістері және қызмет көрсету сапасын бағалау; 5) жұмыс істеу тәсілдері тұтынушылардың шағымдары; 6) мамандандырылған үшін бағдарламалық қамтамасыз ету сапасын бағалау және бақылау контактіде қызмет көрсету ақпарат орталығы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Мақсатты анықтау сапа көрсеткіштері қамтамасыз ету үшін ақпараттық-анықтамалық қызметтер және оның құрамдас процестері	Дағдылар:
		1) жинақтау, талдау және анықтамалық қызметтің жұмысына қатысты мәліметтерді түсіндіру;

		2) нақты анықтау; өлшенетін, қол жеткізілетін, анықтамалық үстелге қатысты және уақытпен байланысты (SMART) мақсаттары және оларға сәйкес тапсырмаларды құрастыру жетістік; 3) нақты дамыту, өлшенетін, қол жеткізілетін, сәйкес және уақытқа байланысты (SMART) көрсеткіштер; 4) бейімдеу және қолдану мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының озық тәжірибелері көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін; 5) аумақта сараптамалар жүргізеді бойынша жауапкершілік және бойынша ұйым талаптарының орындалуын бақылау сапа және сапа стандарттары.
		Білім:
		1) негізгі ұғымдар және сапа саласындағы анықтамалар; 2) сапаны қамтамасыз ету үлгілері көрсетілетін қызметтер саны; 3) қалыптастыру принциптері тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының көрсеткіштері; 4) өлшеу әдістері және сапасын бағалау әдістері қызмет көрсету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету бойынша қызмет нәтижелерінің және оны құрайтын процестердің сапасына мониторингті ұйымдастыру	Дағдылар:
		1) кездейсоқ тексерулерді жүзеге асыруды ұйымдастырады көрсетілетін қызметтер саны; 2) әдістемелік енгізу өз саласындағы басқару жауапкершілік және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; 3) құрастыру сапасы басқару жүйелері және бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету ұйымның; 4) рәсімдерді әзірлеу және бақылау әдістері, талдау бизнес-процестер мен қызметтердің тиімділігі қызметкерлердің саны.
		Білімі:
		1) негізгі ұғымдар және сапа саласындағы анықтамалар; 2) қамтамасыз ету үлгілері көрсетілетін қызметтердің сапасы; 3) қалыптастыру принциптері көрсеткіштері тұтынушыларға қызмет көрсету сапасы; 4) өлшеу әдістері және қызмет көрсету сапасын бағалау, тұтынушылардың шағымдарын қарау тәсілдері;

		5) мамандандырылған үшін бағдарламалық қамтамасыз ету сапасын бағалау және бақылау контактіде қызмет көрсету ақпараттық орталық; 6) негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық мониторинг саласындағы стандарттар тұтынушыларға қызмет көрсету сапасы; 7) көрсеткіштер тұтынушылардың қанағаттанушылығы және оларды есептеу әдістері; 8) тізім және мақсатты мәндер негізгі өнімділік көрсеткіштері қолданылған жұмысын бағалайтын ұйым қызметкерлер тобы; 9) нысандарды қолдану тәжірибесі; әдістері, тәсілдері, әдістері және сапаны бақылау процедуралары бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануды қоса алғанда, ұсынылатын қызметтер алуға арналған өнімдер және анықталған ауытқулар туралы ақпаратты өңдеу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	4-дағды: Шағымдардың себептерін анықтау және оларды кейінгі талдау үшін шағымдарды өңдеу процесінің жұмысын үйлестіру және қамтамасыз ету	Дағдылар:
		1) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; 2) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлейді; 3) сапа саласындағы бизнес-үдерістердің тиімділігін және қызметкерлердің қызметін талдау.
		Білім:
		1) негізгі ұғымдар және сапа саласындағы анықтамалар; 2) өлшеу әдістері және қызмет көрсету сапасын бағалау; 3) тұтынушымен жұмыс істеу тәсілдері шағымдар; 4) мамандандырылған үшін бағдарламалық қамтамасыз ету байланыстағы қызмет сапасын бағалау және бақылау ақпараттық орталық; 5) тұтынушы қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Қараулар мен тілектер жүйесін қолдау және жетілдіру; тұтынушылардан кері байланыс тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын тексеруге негізделген	Дағдылар:
		1) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылауды жүзеге асырады

		2) сапа менеджменті жүйелерін құру және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету 3) кері байланыс жинау үшін бизнес-процестің тиімділігін талдау.
		Білім:
		1) өлшеу әдістері және қызмет көрсету сапасын бағалау; 2) тұтынушылардың шағымдарын қарау тәсілдері; 3) негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық бақылау саласындағы стандарттар тұтынушыларға қызмет көрсету сапасы туралы; 4) нысандарды қолдану тәжірибесі; әдістері, тәсілдері, әдістері және сапаны бақылау процедуралары қызметтерді көрсету, оның ішінде бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану алуға арналған өнімдер және анықталған ауытқулар туралы ақпаратты өңдеу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша еңбек функциясы 1: Ақпараттық-анықтамалық қызмет процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және осы ұсыныстарды ұсынуыштың вышестоящему руководству	1-дағды: Жеке топтар деңгейінде қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерттеу және бағалау, әрбір қызметкердің өз жауапкершілігі аймағындағы жұмысын бағалау	Дағдылар:
		1) тиімділікті, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларды талдау қашықтағы ақпараттық-анықтамалық қызметтер; 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректер жинау әдістерін қолдануға; 3) қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибенің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу
		Білім:
		1) Психология және персоналды басқару негіздері 2) Өзгерістерді басқару негіздері 3) Іскерлік этикет және кәсіби өзара әрекеттестік негіздері 4) Ақпаратты жинау әдістері 5) Нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу принциптері мен ережелері; 6) Технологиялық регламенттерді әзірлеуге қойылатын талаптар 7) Процестерді жетілдіру әдістері 8) Жиналған ақпараттың сенімділігін бағалау әдістері

		9) қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылады 10) Процестердің тиімділігін бағалау әдістері немесе әкімшілік ережелер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Жаңадан даму есептерді шешу әдістері жақсарту тиімділігі ақпарат және анықтамалық қызметтер	Дағдылар:
		1) презентация және ақпараттық-талдау материалдарын құрастыруға; ұсынылған ұсыныстардың тиімділігін негіздейтін мақалалар, сілтемелер; 2) көпшілік алдында сөз сөйлеу 3) қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибенің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу 4) пайдалана отырып, әзірленген ұсыныстарды негіздеу сандық және сапалық көрсеткіштер.
		Білім:
		1) өзгерістерді басқару негіздері; 2) іскерлік этикет және кәсіби өзара әрекеттестік негіздерін; 3) нормативтік және әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу принциптері мен ережелерін; 4) технологиялық регламенттерді әзірлеуге қойылатын талаптар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Ж е к е құзыреттерге қойылатын талаптар:	күйзеліске төзімділік, ұйымшылдық және тәртіп, эмоционалдық интеллект, қақтығыстарды шешу қабілеті, тұтынушыларға назар аудару	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 "Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар EN 15838:2009 стандарты – "Контакт-орталықтар үшін талаптар" COPC CSP (Customer Service Provider) стандарты	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы
	6	2421-0-013 Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман
	6	2631-0-001 Талдаушы
	6	1329-1-050 Басқа салаларға мамандандырылған топ жетекшіс

14. Кәсіптің карточкасы "Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)"			
Топтың коды:	1234-2		
Қызмет атауының коды:	1234-2-001		
Кәсіптің атауы:	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)		
СБШ біліктілік деңгейі:	6		
СБШ біліктілігінің ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында кемінде үш жыл расталған жұмыс өтілі бар жоғары білім		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелері құжатпен расталған бейресми білімі немесе қашықтан ақпараттық-кеңес беру қызметі саласындағы маманның құзыреті мен тәжірибесі (мысалы, сертификаттар, кәсіптік тәжірибе) расталған бейресми білімнің болуына жол беріледі. Тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесін растау міндетті болып табылады		
Кәсіптің басқа			

ықтима л атаулар ы:	1210-0-056 - Фирма директоры 1234-1-001 - Клиенттерге арналған сервис қызметінің басшысы (басқарушысы)	
Қызмет тің негізгі мақсаты :	ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін тиімді басқару және оңтайландыру арқылы клиенттермен өзара іс-қимылдың жоғары сапасын және тиімділіктің мақсатты көрсеткіштеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді.	
Еңбек функци яларын ың тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ұйым деңгейінде бірыңғай ақпараттық-анықтамалық қызметті басқару жүйесін құруды жоспарлау және басқару
		2. Ақпараттық-анықтамалық қызметпен айналысатын бөлімдердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру
		3. Ақпараттық-анықтамалық қызметтердің барлық жүйелері мен процестерінің жұмыс істеуін бақылау
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет жүйелері мен процестерін жетілдіруге арналған жобаны басқару
Еңбек функцияларының сипаттамасы		
Еңбек функци ясы 1: Ұйым деңгейі нде бірыңға й ақпарат тық-аны қтамал ық қызметті басқару жүйесін ің құрылы сын жоспар лау және басқару	1-дағды: Ұйымда тұтынушыларға қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелердің ағымдағы және перспективалық жұмыс жоспарларын әзірлеу және бекіту.	Дағдылар:
		1) іс-шараларды жоспарлау ішкі жүйедегі ұйымның тұтынушыларға қашықтан қызмет көрсету; 2) жоспарлау, ұйымдастыру және орындалуын бақылау жобалардың, соның ішінде пайдаланудың мамандандырылған құралдар; 3) тиімді жүргізу қол жеткізу жөніндегі келіссөздер мақсаттар қою;

		4) ұзақ мерзімді жоспарлау перспективалары мен дамуы болашаққа арналған стратегиялар.
		Білім:
		1) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін ұйымдастыру негіздері; 2) байланыстарды басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары ақпараттық орталықтар, озық отандық және шетелдік тәжірибелер; 3) әртүрлі сапа менеджменті жүйелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Нәтижелерін бағалауды жүргізу қызметі құрылымдық жүйесіне кіретін бөлімдер қашықтан клиенттерге қызмет көрсету	Дағдылар:
		1) стандартты әдістерді қолдану және орындау тәсілдері кәсіптік міндеттер жоспарлау саласы, ұйымдастыру, бағалау тиімділігі мен сапасы іс-шаралар; 2) бейімделу жүзеге асырылады кәсіпкерлік ортадағы өзгерістер және жаңа процестер немесе технологиялар бірлік ішінде; 3) мақсат қою, өлшеу прогресс және қамтамасыз ету жоспарланғанға қол жеткізу нәтижелер.
		Білім:
		1) стратегиялық негіздері маркетинг және тұтынушы адалдық басқару қызметтері бойынша; 2) бағалаудың әртүрлі әдістері KPI, BSC сияқты белсенділік (Баланстық көрсеткіштер жүйесі), 360 дәреже әдісі; 3) статистикалық әдістер деректерді талдау.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Бизнесті модернизациялау процестер және бюджеттеу тұтынушыларға қашықтан қызмет көрсету жүйесін дамыту үшін	Дағдылар:
		1) шешімдерді әзірлеу және байланысты тәуекелдерді бағалау жүзеге асыру; 2) күрделі процестерді бөлу кішірек, басқарылатын жақсырақ түсінуге арналған бөліктер және талдау; 3) статикалық және дамыту динамикалық модельдер көрсету әрекеттер тізбегі, өзара байланыстар мен ресурстар; 4) білімді бейімдеу және ерекшеліктеріне сай құралдар белгілі бір кәсіптің.
		Білім:
		1) стратегиялық негіздері басқару және дағдарысқа қарсы басқару; 2) қолдану әдістері ақпарат және коммуникациялық технологиялар, оның ішінде жасанды барлау жүйелері;

		3) талдау әдістері; оңтайландыру және модельдеу бизнес-процестердің.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Басқаруды әзірлеу және қабылдау туралы шешімдер арттыру бәсекеге қабілеттілік және жүйесін әзірлеу қашықтан клиенттерге қызмет көрсету	Дағдылар:
		1) бағдарламаларды әзірлеу ішкі жүйесін дамытуға арналған тұтынушыларға қашықтан қызмет көрсету; 2) стандартты әдістерді қолдану және орындау тәсілдері кәсіптік міндеттер жоспарлау саласы, ұйымдастыру, бағалау тиімділігі мен сапасы туралы іс-шаралар; 3) көрсеткіштерді талдау стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер байланыс ақпаратынан орталық.
		Білім:
		1) жобалар мен өзгерістерді басқару әдістері; 2) жүйе құралдары және стратегиялық талдау; 3) қазіргі заманғы үрдістер тұтынушыларға қашықтықтан қызмет көрсету технологияларын дамыту жүйелер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Құру және талдау нысаналы индикаторлар қызметі үшін бөлімдер және пульт қызметкерлері тұтынушыларға қызмет көрсету жүйесі	Дағдылар:
		1) жүйесін қалыптастыру өнімділік көрсеткіштері құрылымдық қызмет үшін бөлімшелер мен қызметкерлер; 2) жұмысын ұйымдастыру қызметкерлерді белгілеу, мақсат қою және міндеттерді тұжырымдау, басымдықтарды анықтау; 3) шешімдерді әзірлеу және тәуекелдерді бағалау.
		Білім:
		1) негізгі мақсатты мәндер негізгі өнімділік көрсеткіштері байланыс ақпаратының қызметі орталықтар; 2) конфликтология теориясы және іскерлік қарым-қатынас психологиясы; 3) ынталандыру әдістері персонал, ұлғайту мотивация.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функци ясы 2. Ақпарат тық-аны қтамал		

ы қ қызмет пен айналыс атын бөлімде рдің қызметі н ұйымда стыру және үйлесті ру	1-дағды: Ақпараттық-анықтамалық қызмет бөлімшелерінің жұмысын ұйымдастыру және технологияларды таңдау	Дағдылар:
		1) байланыс ақпарат орталығының басым міндеттері мен функционалдық стратегияларын айқындайды; 2) бизнес-процестерді жобалау және оларды іске асыру талаптарын тұжырымдау; 3) ұсыныстарды әзірлеу және оларды графиктер, кестелер және басқа визуализация құралдары түрінде ұсыну.
		Білім:
		1) технология принциптері ұйымдық құрылымды құру үшін құрылым; 2) әдістер мен технология тұрақты алмасуды қамтамасыз ету үшін арасындағы қызметтің әртүрлі мәселелері бойынша ақпараттың басқарма мүшелері команда; 3) әртүрлі тенденциялар қашықтан басқару технологияларын әзірлеуде тұтынушыларға қызмет көрсету жүйелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Ақпараттық-анықтамалық қызмет процесінде бөлімдер арасында жүйелі ақпарат алмасуды ұйымдастыру	Дағдылар:
		1) ағымдағы мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізу, тиімділік көрсеткіштеріне қол жеткізу үшін қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процесінің барлық қатысушыларының өзара іс-қимылын ұйымдастыруға; 2) ақпарат алмасуды реттейтін ережелер мен рәсімдерді әзірлеуге және енгізуге; 3) ақпарат пен тапсырмалардың әртүрлі түрлері (электрондық пошта, жедел хабар алмасу, бейнеконференция жүйелері) үшін ең қолайлы байланыс арналарын таңдау.
		Білімі:
		1) әртүрлі түрлері байланыс арналары және ақпаратқа арналған технологиялар алмасу

		2) ақпарат негіздері бөлімдер арасындағы алмасу, соның ішінде стандарттар, процестер және мәліметтерді оңтайландыру әдістері аудару; 3) деректерді қорғау әдістері және қауіпсіздік талаптарын сақтау ақпарат процесіндегі талаптар бөлімдер арасындағы алмасу; 4) құрылымы мен иерархиясы дұрыстығы үшін компанияның ақпаратты бағыттау және тиімді өзара әрекеттесу бөлімдер арасында.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Жұмысын ұйымдастыру сызық менеджерлер және аймақтарды бөлу мақсатқа жету көрсеткіштері ақпарат және анықтама қызметтер.	Дағдылар:
		1) құрылымдық бөлімшелердің байланыс ақпаратына қажеттіліктерін талдау материалдық ресурстар орталығы және персонал; 2) кәсіби өсу жүйесін құру және атқарушы биліктің дамуы ұйымды басқару; 3) статистиканы талдау; тенденцияларды анықтау және хабардар ету шешімдер.
		Білім:
		1) принциптер, әдістер, құралдар, негізгі технологиялық процестер және контакт жұмысының техникасы ақпараттық орталық; 2) ұлттық және халықаралық стандарттар байланыстарды басқару ақпараттық орталықтар; 3) заманауи ақпараттық жүйелер және қолданылатын технологиялар анықтамалық әрекеттер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Даму басқару шешімдер дейін іске асыру ұзақ мерзімді және тоқ жоспарлары бойынша байланыс ақпарат орталық	Дағдылар:
		1) ағымдағы енгізу нәтижелерін талдау және бағалау қашықтағы мақсаттар мен міндеттер ақпарат және анықтама қызметтер; 2) жоспарлар жасау, мақсаттар қою, міндеттерді анықтау; ресурстарды бөлу және орындалуын бақылау ; 3) тапсырмаларды нақты тұжырымдау; қызметкерлерді ынталандыру, командамен және мүдделі тараптармен тиімді қарым-қатынас жасау; 4) баламаларды бағалау; ең жақсы нұсқаны таңдау, шешімдер мен олардың салдары үшін жауапкершілікті алу.
		Білімі:

		1) тәсілдері, әдістері және тәсілдері бақылауды және бағалауды ұйымдастыру байланыс әрекеттері ақпараттық орталықтар; 2) ұйымдық құрылымдар; функционалдық міндеттер, бизнес-процестер және олардың арасындағы қатынастар; 3) қаржылық қағидалар басқару, бюджеттеу, қаржылық талдау көрсеткіштері мен құны басқару
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	5-дағды: Әзірлеу және бақылау ішкі іске асыру байланыс құжаттары ақпарат жүзеге асыру орталығы қазіргі формалары ұйымдастыру бойынша әрекеттер	Дағдылар:
		1) орындаушылар ұжымының жұмысын ұйымдастыруға; 2) басқаруды жүзеге асырады әртүрлі пікірлер жағдайында шешімдер қабылдау; 3) құжат жобасын дайындау; үйлестіруді жүзеге асыру, қажетті визаларды алу және бекіту.
		Білімі:
		1) тәсілдері, әдістері және тәсілдері қызметін үйлестіру байланыс ақпараты орталықтар; 2) тізімі мен мақсатты мәндері қолданылатын негізгі өнімділік көрсеткіштері бағалау үшін ұйым байланыс ақпаратының қызметі орталықтар; 3) принциптері сапа менеджменті, құралдары бақылау және жетілдіру жұмыс тиімділігі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	6-дағды: Ұйымдастыру өзара әрекеттесу арасында бөлімдер қатысты қашықтан ақпарат және анықтама қызметтер ішінде ұйымдастыру	Дағдылар:
		1) байланыс ақпарат орталығының негізгі құрылымдық бөлімшелері қызметінің тиімділігін бағалауды жүзеге асырады; 2) бағалау негізінде әрекетті түзету; 3) құрылымдық және каталогтық ақпарат, оған жылдам қол жеткізуді қамтамасыз ету.
		Білім:
		1) әдістер, технология мүмкіндігін қамтамасыз ету тұрақты алмасу әр түрлі ақпараттар арасындағы қызмет мәселелері басқарма мүшелері команда; 2) принциптер, әдістер, технологиясы, құралдары құрылымын анықтауға арналған ұйымның, барабар стратегиялық міндеттерді шешу; 3) мәліметтер қорымен жұмыс істеу негіздері сақтауды ұйымдастыру үшін және ақпаратқа қол жеткізу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

Еңбек функци ясы 3. Барлығ ының жұмыс ы н бақылау жүйеле р мен процест е р ақпарат тық-аны қтамал ы қ қызметт ер	1-дағды: Қашықтан басқарудың бизнес-процестерін басқарудың нысандары мен әдістерін анықтау клиенттердің ақпараттық-анықтамалық қызметі	Дағдылар:
		1) байланыста басқару жүйесін құру әдістерін қолдану ақпараттық орталықтар; 2) түзету және алдын алу жұмыстарын ұйымдастырады анықталған сәйкессіздіктерді жою жөніндегі іс-шаралар; 3) байланыста бақылау мақсатында ақпараттық технологияларды қолдануға құқылы ақпараттық орталықтар.
		Білім:
		1) байланыстағы басқару процестерінің негізгі көрсеткіштері ақпараттық орталықтар және оларды есептеу әдістері; 2) клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша қызметті ұйымдастыру негіздері 3) байланыстағы қызметті басқару жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері ақпараттық орталықтар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Қызмет көрсету стандарттарының орындалуын бақылау және қызметкерлер жұмысының сапасын қамтамасыз ету қашықтағы ақпарат және анықтамалық тұтынушыларға қызмет көрсету	Дағдылар:
		1) орындалған жұмыс сапасының ұйымда әзірленген нормативтік құқықтық актілерге және стандарттарға сәйкестігіне салыстырмалы талдау жүргізу; 2) қызметкерлерге сындарлы кері байланыс орнату, қателерді көрсету және оларды түзету жолдарын ұсыну; 3) қызмет көрсету сапасын бағалаудың әртүрлі әдістерін қолдану, мысалы, құпия сатып алу, қоңырауларды талдау, тұтынушыларды сұрау

		Білім:
		1) орындалатын жұмыс сапасының ұйымда әзірленген нормативтік құқықтық актілерге және стандарттарға сәйкестігін бағалау әдістері; 2) қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері байланыс ақпарат орталықтары; 3) қызмет көрсету стандарттарына әсер ететін кәсіпорынның құндылықтары мен принциптері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Проблемаларды анықтау және қашықтықтан тұтынушыларға қызмет көрсету бөлімшелерінің басқару жүйесінің тиімділігін бағалау	Дағдылар:
		1) тұтынушыларға қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің (топтарының, қызметтерінің, бөлімшелерінің) қызметінде жоспарланған көрсеткіштерден ауытқуларды анықтауға; 2) тұтынушыларға қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінде (топтарында, қызметтерінде, бөлімшелерінде) басқарудың тиімділігі мен тиімділігі туралы мүдделі тараптар үшін есептерді дайындау жүйесін ұйымдастырады; 3) CRM, сұраныстарды өңдеу жүйелерін және клиенттермен өзара әрекеттесуді басқарудың басқа құралдарын пайдалану
		Білім:
		1) персоналды мотивациялау теориялары және персоналдың адалдығын қамтамасыз ету; 2) тұлға аралық және теориялары іскерлік байланыс, келіссөздер, конфликтология; 3) негізгі принциптері үздіксіз жетілдіру келіссөздердің тиімділігі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы: Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет жүйелері мен	1-дағды: Байланыс ақпарат орталығында инновациялық технологияларды енгізу және өзгерту қажеттілігін анықтау	Дағдылар:

процестерін жақсартуға арналған жобаны басқару		
		1) ақпаратты талдау, жүйелеу және жалпылау; 2) жетілдіру жөніндегі ұсыныстарды әзірлеу және негіздеу процестер мен әкімшілік ережелер; 3) қызметкерлердің әртүрлі топтарымен (операторлар, менеджерлер, басшылық) тиімді қарым-қатынас жасау, өзгерістер енгізу қажеттілігін түсіндіру және оларды қабылдауға ынталандыру.
		Білім:
		1) жобаны басқару негіздері; 2) басқару принциптері мен әдістерін өзгерту; 3) сипаттаудың ұлттық және халықаралық стандарттары мен озық тәжірибелері талаптар; 4) өзгерістерді басқарудың әртүрлі процедуралары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Байланыстағы өзгерістерді енгізуді жоспарлау және басқару Орталықты дамыту	Дағдылар:
		1) бизнес-процестерді немесе әкімшілік нормативтік құқықтық актілерді жетілдіру бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлеу және олардың орындалуын басқару; 2) бизнес-процесті немесе әкімшілік реттеуді жетілдіру үшін қажетті ресурстарды бағалау; 3) таңдалған шешімдердің тәуекелдерін бағалау; 4) корпоративтік интеграцияға қойылатын талаптарды әзірлеу ақпараттық жүйелер; 5) проблемаларды, қажеттіліктерді және мүмкіндіктерді талдау негізінде мақсаттарды тұжырымдау
		Білім:
		1) жоспарлау негіздері жобалық жұмыс; 2) әзірлеу әдістері жүйелерге қойылатын талаптар және талаптар шаблондары оларға арналған құжаттар; 3) негізгі талдау әдістері анықтайтын факторлар қажеттілік; 4) іздеу және бағалау технологиялары жаңа нарық мүмкіндіктері, тұжырымдау алгоритмдері ықпал ететін бизнес-идеялар байланысты дамыту ақпарат орталық 5) іске асыру әдістері корпоративтік нормалардағы өзгерістер және байланыстағы қызмет стандарттары ақпарат орталық.

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Ұйымға инновациялық технологияларды енгізу тиімділігін бағалау және байланыс ақпарат орталығының қызметін басқару	Дағдылар:
		1) байланыс-ақпарат орталығының бәсекеге қабілеттілігін арттыру жөніндегі жобаларды әзірлейді және іске асырады; 2) белгісіздік жағдайында байланыс-ақпараттық орталықты дамыту бойынша стратегиялық шешімдер қабылдауға; 3) ұсынымдарды тұжырымдау және ұйымның процестерін жақсарту бойынша іс-шараларды жоспарлау
		Білім:
		1) байланыс ақпарат орталығындағы өзгерістерді енгізу бойынша жобалық топты басқару әдістері; 2) байланыс ақпарат орталығы ұжымының өзгерістерді енгізуге қарсылығын еңсеру тәсілдері мен әдістері; 3) кадрларды оқытуды ұйымдастыру және жүргізу негіздері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	аналитикалық дағдылар, тәуекелдерді басқару, коммуникативті дағдылар мен көшбасшылық қасиеттер, ұйымдастырушылық дағдылар, тұтынушыға бағдарлану, стресске төзімділік	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 "Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар EN 15838:2009 стандарты – "Контакт-орталықтар үшін талаптар" COPC CSP (Customer Service Provider) стандарты	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптер мен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	6	2421-0-013 Қызмет көрсетудің сапасын талдау және бақылау маманы
	6	2631-0-001 Аналитик

	6	1329-1-050 Тобының жетекшісі (басқа салаларға маманданған)
	7	1234-2-001 Call-орталық басшысы (басқарушы)
15. Кәсіптің карточкасы "Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман":		
Топтың коды:	2421-0	
Қызмет атауының коды:	2421-0-013	
Кәсіптің атауы:	Ұсынылатын қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:		
БТБА, БА, үлгілік		

біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіпті білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтықтан ақпараттық-консалтингтік қызмет көрсету саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі бар жоғары білім		
Формалды еменің формалы білім	Мамандандырылған курстарда немесе кәсіпорындарда оқу нәтижелерін құжатпен расталған бейресми білімі немесе маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын бейресми білім (мысалы,		

ен бай лан ыс:	сертификаттар, кәсіби тәжірибе) болуы рұқсат етіледі. Тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесін растау міндетті болып табылады	
Кәс іпті ң бас қа ықт им ал ата ула ры:	2413-5-003 - Комплаенс маманы 3349-0-009 - Сапа жөніндегі әкімші 2141-4-004 - Сапаны бақылау жөніндегі инженер	
Қы зме тті ң нег ізгі мақ сат ы:	Негізгі көрсеткіштердің үздіксіз мониторингі, сұраныстардың өңделуін бағалау, стандарттарға сәйкестік, жанжалды жағдайларды талдау, қызметкерлердің кәсіби деңгейін арттыру және нәтижелерді ресімдеу арқылы тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету.	
Ең бек фу нкц иял ар ын ың тіз бес і:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Тұтынушылардың сұраныстарын өңдеуді бақылау
		2. Тұтынушылардың сұраныстарын өңдеудегі мамандардың әрекетін бағалау
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Тұтынушылардың сұраныстарын өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін ресімдеу
		2. Мониторинг процесін жетілдіру бойынша ұсыныстарды дайындау тұтынушылардың сұраулары
Еңбек функцияларының сипаттамасы		
Ең бек фу		

нкц иял ар ыс ы 1 : Тұт ын уш ын ың сұр ан ыст ар ын өңд еуд і бак ыл ау	1-дағды: Бақылау үшін әртүрлі байланыс арналарынан тұтынушымен байланыс жазбаларын іріктеу	Дағдылар:
		1) мәліметтер қорынан, білім қорынан және сәйкес бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; 2) тақырыптар/топтар/ басқа критерийлер бойынша тұтынушы сұрауларының жазбаларының үлгілерін жасау; 3) байланыс ақпарат орталығында пайдаланылатын сапаны бақылаудың мамандандырылған бағдарламалық құралында параметрлер мен формулаларды қолдануға; 4) тұтынушы ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандары (операторлар) жіберген қателерді дерекқорлардан, білім қорларынан, тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу критерийі бойынша жіктеуге міндетті.
		Білімі:

		1) байланыс ақпарат орталығында пайдаланылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2) клиенттердің, кәсіпорынның және бақылаушы органдардың көзқарасы бойынша сыни белгілері бойынша клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандардың (операторлардың) қателіктерінің жіктеуіштері; 3) байланыс ақпарат орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Дауыс арқылы жүзеге асырылатын клиенттер мен қашықтан қызмет көрсету мамандары арасындағы диалогтарды тыңдау байланыс арналары	Дағдылар:
		1) тұтынушыға қызмет көрсету маманының нақты іс-әрекетін клиент сұранысының мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті іс-әрекеттермен салыстыруға; 2) тұтынушыларға қызмет көрсету жөніндегі маманның іс-әрекеттерінің жергілікті нормативтік құқықтық актілердің және сыртқы реттеуіштердің талаптарына сәйкестігін бағалауға; 3) мәліметтер қорынан, білім қорынан және сәйкес бағдарламалық құралдан қажетті ақпаратты табу.
		Білім
		1) байланыс ақпарат орталығында пайдаланылатын сапаны

		бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы мәліметтер; 3) байланыс ақпарат орталығын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары; 4) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Арасындағы хат алмасу кезінде пайда болатын мәтіндік хабарламаларды түзету клиенттерге және қашықтан қызмет көрсету мамандарына мәтін арқылы нүктесінен байланыс арналары олардың сәйкестігіне көзқарас жергілікті реттейтін нормативтік актілер қызмет көрсету ережелері	Дағдылар:
		1) мәтін арқылы мәліметтер қорынан, білім қорынан, сәйкес бағдарламалық құралдан қажетті ақпаратты табу байланыс арналары; 2) тұтынушылардың, кәсіпорынның және бақылаушы органдардың көзқарасы бойынша тұтынушылардың ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының қателіктерін сын тұрғысынан жіктеуге; 3) емле және пунктуация ережелерінің сақталуын тексеру бағдарламаларын пайдалану.
		Білімі:
		1) жеке деңгейде қызметкерлерді бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын қызметтің

		негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат – байланыс ақпарат орталығын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары. 3) орфографиялық және тыныс белгілерінің ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Халыққа қызмет көрсету мамандарының жергілікті талаптарға сәйкестігін тексеру бойынша әрекеттерін қадағалау кейіннен талдау мақсатында қызмет көрсету ережелерін реттейтін нормативтік құқықтық актілер	Дағдылар:
		1) әрекеттердің сипаттамасын, анықталған бұзушылықтарды және оларды жою жөніндегі ұсыныстарды қоса алғанда , байқау нәтижелерін құжаттайды. 2) тұтынушылардың, кәсіпорынның және бақылаушы органдардың көзқарасы бойынша тұтынушылардың ақпараттық-анықтамалық қызметі мамандарының қателіктерін сыни дәрежесіне қарай жіктеуге; 3) жағдайға байланысты өз пікірлеріңіз бен ұсыныстарыңызды ауызша және жазбаша түрде тұжырымдаңыз.
		Білімі:
		1) тұтынушыларға қызмет көрсету ережелерін реттейтін тиісті нормативтік құжаттар, оның ішінде ішкі нұсқаулықтар, ережелер, қызмет көрсету сапасы стандарттары 2) Қазақстан Республикасының

		тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелерін; 3) қолданылатын құралдар , бағдарламалық қамтамасыз ету және байланыс арналары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Ең бек фу нкц ияс ы 2 : Тұт ын уш ыл ард ың сұр ан ыст ар ын 1-дағды: өңд еу кез інд е ма ма нда рд ың іс-ә рек еті н бағ ала уд ы жү ргіз у	Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен сенімділік дәрежесін бағалау және жергілікті нормативтік құқықтық актілермен және сыртқы реттеушілермен белгіленген талаптарға сәйкессіздіктерді анықтау (қателіктер)	Дағдылар:
		1) тұтынушыға қызмет көрсету маманының нақты іс-әрекетін клиент

		сұранысының мақсатын қанағаттандыру үшін қажетті іс-әрекеттермен салыстыруға; 2) тұтынушыларға қызмет көрсету маманы іс-әрекетінің жергілікті нормативтік құқықтық актілердің және сыртқы реттеуші органдардың талаптарына сәйкестігін бағалауға; 3) тұтынушыларға қызмет көрсету мамандарының қателіктерін клиенттердің, кәсіпорынның және бақылаушы органдардың көзқарасы бойынша сынилік критерийлері бойынша жіктейді.
		Білім:
		1) жеке деңгейде қызметкерлерді бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 2) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелерін; 3) байланыс ақпарат орталығында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Анықталған қателерді жергілікті нормативтік құжаттарда анықталған сипаттамаларға сәйкес жіктеу	Дағдылар:
		1) қателерді жіктеу нәтижелерін жергілікті нормативтік құқықтық актілердің талаптарына сәйкес есептер, кестелер

		немесе басқа құжаттар түрінде ресімдеуге; 2) жергілікті нормативтік құқықтық актілерден қажетті ақпаратты табу, олардың ережелерін дұрыс түсіндіру және оларды іс жүзінде қолдану; 3) анықталған қателерді жергілікті нормативтік құқықтық актілерде белгіленген тиісті санаттарға жатқызу үшін жіктеу принциптері мен ережелері туралы білімді қолдану.
		Білім:
		1) жүйелеу, топтастыру, санаттау, иерархия сияқты жіктеудің жалпы принциптері; 2) құжаттардың құрылымын, қателерді сипаттау үшін қолданылатын терминологияны және қателерді жіктейтін нақты критерийлерді. 3) қателер жататын пәндік саланың.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Клиент мәселесін шешудің толықтығы мен сенімділік дәрежесін бағалауды қолдау үшін қосымша ақпаратты іздеу	Дағдылар:
		1) қайшылықтарды, олқылықтарды анықтау және фактілерді растау үшін әртүрлі көздерден алынған ақпаратты жинауға, жүйелеуге және талдауға; 2) мәліметтер қорынан, білімнен және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; 3) ақпарат көздерінің сенімділігін бағалау, біржақтылық пен айла-шарғыларды анықтау, фактілерді тексеру
		Білім:

		1) терминологияны, қағидаттарды және тенденцияларды қоса алғанда, клиент сұрағы қатысты нақты саланы түсіну; 2) ақпаратты іздеу, өңдеу және бағалау әдістері, оның ішінде ақпарат көздері, деректерді тексеру және тәуекелдерді сәйкестендіру әдістері; 3) ақпаратпен жұмыс істеу және шешім қабылдау кезіндегі маманның мінез-құлқын анықтайтын этикалық принциптер мен стандарттар
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Сұраныстарды өңдеу кезінде тұтынушыларға қызмет көрсету мамандарының әрекетін бағалау әдістері мен ережелерін жетілдіру калибрлеу сессияларына қатысу	Дағдылар:
		1) ақпаратты талдау; проблемаларды анықтау және табу шешімдер; 2) құралдарды пайдалану сұрауларды өңдеу үшін және мәліметтерді талдау; 3) талқылауға қатысу; өз пікірін білдіру, позицияңызды айтыңыз.
		Білімі:
		1) әртүрлі әдістер тұтынушылардың сұраныстарын өңдеу, өңдеу кезеңдерін қоса алғанда, құралдар және пайдаланылатын мәліметтер базасы; 2) критерийлер бойынша жұмысы а маман бағаланады; 3) нақты мақсат жұмыс істейтін көрсеткіштер маман шоғырланған.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңб		

ек фу нкц ияс ы 1 : Тұт ын уш ыл ард ың сұр ан ыст ар ын өнд еу сап асы н өл ше у нәт иж еле рін рес імд еу	1-дағды: Бойынша есеп дайындау мониторинг нәтижелері сәйкес талаптары ішкі стандарттар кәсіпорында	Дағдылар:
		) құжаттаманы жүргізу және бойынша есептер дайындау мониторинг нәтижелері талаптарына сәйкес ішкі стандарттар кәсіпорын; 2) қорытындыларды тұжырымдау және негізделген ұсыныстар мониторинг нәтижелері; 3) бойынша есеп құру әрқайсысы бойынша сапа мониторингінің нәтижелері маманы, тобы мамандар.
		Білімі:
		1) ұйымдастыру стандарттары, нәтижелері бойынша есептерді дайындауды реттеу мониторинг;

		2) нәтижелерін өңдеуге қойылатын талаптар ішкі талаптарға сәйкес мониторинг жүргізу кәсіпорындағы стандарттар; 3) нәтижелері бойынша есептерді жасау жөніндегі нормативтік құжаттаманы қамтиды мониторинг.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Бағаланатын мамандарға мониторинг нәтижелері және олардың дереу жазбаша кері байланысын қамтамасыз ету бақылаушылар	Дағдылар:
		1) сессияларды өткізу жазбаша қамтамасыз ету нәтижелері бойынша кері байланыс мамандарға мониторинг жүргізу, бағалау жүргізілген, және олардың тікелей бақылаушылар; 2) пайдалана отырып, құжаттаманы дайындау нысандары мен әдістері іскерлік хат алмасу; 3) бар пайдалану байланыс арналары ұйымдастыру.
		Білімі:
		1) мамандандырылған үшін бағдарламалық қамтамасыз ету сапасын бақылау контактімен пайдаланылады ақпараттық орталық; 2) тізім және мақсатты мәндер негізгі өнімділік көрсеткіштері бағалау үшін ұйымда қолданылады жеке тұлғадағы қызметкерлер деңгейі; 3) негізгі ережелері әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық саласындағы стандарттар клиенттерге қызмет көрсету сапаны бақылау; 4) байланыс арналары ұйымдастыру және жұмыс істеу тәртібі оларда.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	3-дағды: Әрқайсысының бағасын есептеңіз жататын сұрау мониторинг және әрқайсысы сәйкес маман құрылды ережелерімен бағалаудың негіздемесі	Дағдылар:
		1) белгіленген өтініш бағалауды есептеу ережелері мониторинг нәтижелері туралы апелляция; 2) жиынтық бағалауды есептеу өңдеу сапасы туралы жеке тұлға үшін тұтынушы өтініштері маман; 3) мақсатты топтарды анықтау өтініштерді бақылау үшін.
		Білімі:
		1) негізгі талаптар байланыс саласындағы ұлттық стандарттар ақпарат орталығын басқару жүргізу тәртібі калибрлеу сеанстары; 2) бағалау әдістері мен ережелері бойынша мамандардың іс-әрекеті ақпарат және анықтама қызметтер; 3) цифрландыру ережелері мониторинг нәтижелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 2: Тұтынушылардың сұраныстар	1-дағды:	

ын бақ ыл ау про цес ін жет ілді ру бой ын ша ұс ын ыст ард ы дай ын дау	Тұтынушы сұрауын бакылау процесін жаксарту үшін деректерді талдаңыз	Дағдылар:
		1) мәліметтер қорынан, білімнен және сәйкес бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; 2) тұтынушылардың, кәсіпорынның және бакылаушы органдардың көзқарасы бойынша тұтынушылардың ақпараттық-анықтамалық қызметінің мамандары жіберген қателіктерді сын тұрғысынан жіктеуге; 3) шешім нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асырумен байланысты тәуекелдерді бағалау; 4) қызмет сапасын бакылау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың үлгілік әдістері мен әдістерін қолдануға; 5) байланыс ақпарат орталығының стратегиясы мен тактикасының өзгеру көрсеткіштерін талдау
		Білім:
		1) жеке деңгейде қызметкерлерді бағалау үшін кәсіпорында

		қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 2) кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы мәліметтер; 3) байланыс ақпарат орталығын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары; 4) Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері; 5) Қазақстан Республикасының дербес деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасы; 6) Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы;
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	стресске төзімділіктің жоғары деңгейі; туындайтын мәселелерге тез жауап беру мүмкіндігі; егжей-тегжейге назар аудару; топта жұмыс істей білу; қарым-қатынас дағдылары; табандылық пен табандылық	
Техникалық регламенттер		

мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 "Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар EN 15838:2009 стандарты – "Контакт-орталықтар үшін талаптар" COPC CSP (Customer Service Provider) стандарты	
СБШ-нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1329-1-050 (Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі
	6	1234-2-001 Байланыс орталығының басшысы (менеджері).
16. Кәсіптің карточкасы "Экономист-аналитик":		
Топтың коды:	2631-0	
Қызмет атауының коды:	2631-0-001	

Кәсіптің атауы:	Экономист-аналитик		
СБШ біліктілік деңгейі:	6		
СБШ біліктілігінің ішкі деңгейі:			
БТ, БА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	

деңгейі:		Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтықтан ақпараттық-консалтингтік қызмет көрсету саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі бар жоғары білім	
Формалды емес және информальды біліммен байланысты атауы:	Мамандандырылған курстарда немесе кәсіпорындарда оқу нәтижелерін құжатпен расталған бейресми білімі немесе маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын бейресми білім (мысалы, сертификаттар, кәсіби тәжірибе) болуы рұқсат етіледі. Тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесін растау міндетті болып табылады	
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	2421-0-013 - Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман 2431-2-003 - Онлайн сату жөніндегі менеджер 2433-1-003 - Ақпараттық технологиялардың шешімі мен өнімдерді сату жөніндегі менеджер 2433-1-005 - Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер	
Қызметтің		

негізгі мақсаты:	Тұтынушылардың сұраныстарын тиімді өңдеу үшін ресурстарды бөлуді оңтайландыру, тенденцияларды жүйелі түрде анықтау және тұтынушылардың өзара әрекеттесуін жақсарту арқылы қызмет көрсету сапасы мен тұтынушылардың қанағаттануын арттыру	
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Тұтынушылардың сұраныстарының көлемін және байланыс ақпарат орталығында ресурстардың болуын болжау
		2. Сұрауларды өңдеу үшін қажетті ресурстар санын есептеңіз
		3. Тұтынушыларға қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу
	Қосымша еңбек функциялары:	
Еңбек функцияларының сипаттамасы		
Еңбек функциясы 1: Байланыс ақпарат орталығында тұтынушы сұрауларын және сұраулардың өзгеруін	1-дағды: Әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау санының, сұрауларды өңдеудің орташа уақытының және байланыс ақпарат орталығындағы ресурстардың болуының өзгеруі	Дағдылар:

урс тар ды ң бол уы ны ң бол жа мы н жү ргіз у		
		1) үлгілерді анықтау және деректердегі тенденциялар, табыңыз әртүрлі арасындағы өзара байланыстар факторлар; 2) гипотезаларды тұжырымдау және деректер негізінде оларды сынау.; 3) типтік әдістерді қолдану және орындау тәсілдері кәсіптік міндеттер жоспарлау саласы; 4) деректер жинау әртүрлі көздер (CRM, телефония жүйелері, мәліметтер базасы) ; 5) деректерді импорттау статистикалық пакет.
		Білімі:
		1) репрезентативті ақпаратты алу үшін деректерді іріктеу әдістері. 2) байланыс орталығы қызметінің негізгі көрсеткіштері; 3) сұраныстардың саны мен өңдеу уақыты туралы деректердің маусымдылығы мен циклділігі тенденциялары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Байланыс ақпаратындағы ресурстардың санының өзгеруін, сұрауларды өңдеудің орташа уақытын және қолжетімділігін талдау үшін деректерді дайындаңыз. орталық	Дағдылар:
		1) жиынтық кестелерді құру деректерді топтау және талдау; 2) графиктер мен диаграммалар арқылы деректерді визуализациялау; 3) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және Интернетті пайдалануға;

		4) әртүрлі критерийлер бойынша деректерді сұрыптау және санаттау; 5) нақты өзектілігін қамтамасыз ету үшін деректерді үнемі жаңартып отыру уақыт.
		Білім:
		1) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі қызмет көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 2) мәліметтерді өңдеу және көрсеткіштерді есептеудің статистикалық әдістері мен құралдарын түсіну; 3) персоналды ынталандыру жүйелері, олардың мотивациясы мен адалдығын арттыру; 4) жүйелік және стратегиялық талдаудың әдістері мен құралдары; 5) кездейсоқ тербелістердің әсерін азайту үшін уақытша қатарларды тегістеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Тарихты талдау циклдік өзгерістер санда және орташада қоңырауларды өңдеу уақыты бір жыл ішінде байланыс орталығы, ай, апта және күн	Дағдылар:
		1) шешімдердің нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асырумен байланысты тәуекелдерді бағалау; 2) байланыс ақпарат орталығының стратегиясы мен тактикасының өзгеру көрсеткіштерін талдау; 3) жыл, ай, апта және күн бойы болжамды және нақты деректерге салыстырмалы талдау жүргізуге; 4) мәліметтер қорынан, білімнен және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табуға; 5) болжау объектілерінің циклдік ауытқуларының параметрлерін есептеу; 6) болжау объектілеріндегі өзгерістер тенденцияларының болуын анықтау және параметрлерін есептеу
		Білім:
		1) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін ұйымдастыру негіздері; 2) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі қызмет

		көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 3) жүйелік және стратегиялық талдаудың әдістері мен құралдары;
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	4-дағды: Байланыс ақпаратында тұтынушылардың сұраныстары санының өсу немесе азаю тенденциясын және оларды өңдеудің орташа уақытын анықтау орталық	Дағдылар:
		1) тұтынушыларға ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің ішкі жүйесінде байланыс-ақпарат орталығының қызметін жоспарлауға; 2) тұтынушыға ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің шағын жүйесін дамыту бағдарламаларын әзірлейді; 3) қызметтің тиімділігі мен сапасын жоспарлау, ұйымдастыру, бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың үлгілік әдістері мен тәсілдерін қолдануға; 4) байланыс ақпарат орталығының стратегиясы мен тактикасының өзгеру көрсеткіштерін талдау.
		Білім:
		1) байланыс ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, байланыс ақпарат орталықтарының қызметін ұйымдастырудың озық отандық және шетелдік тәжірибесі; 2) байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі қызмет көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 3) стратегиялық маркетинг және тұтынушылардың адалдығын басқару негіздері;
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Кеңес беру кәсіпорын қызметкерлер қосулы мәселелер байланысты дейін болжам нәтижелер	Дағдылар:
		) жеке құрамның жұмысын ұйымдастырады, мақсат қояды және тапсырмаларды тұжырымдайды; басымдықтарды анықтау;

		2) жүйелік және стратегиялық талдаудың әдістері мен құралдарын пайдалануға; 3) жеке құрамның жұмысын ұйымдастырады, мақсат қояды және тапсырмаларды тұжырымдайды; басымдықтарды анықтау; 4) кәсіптік міндеттерді орындаудың стандартты әдістері мен тәсілдерін қолдану жоспарлау, ұйымдастыру, бағалау саласы іс-шаралардың тиімділігі мен сапасы
		Білім:
		1) мәліметтерді дайындау әдістері болжау, есептеу және жоспарлау; 2) бағдарламалық қамтамасыз ету болжау, есептеу және жоспарлау; 3) ынталандыру жүйелері персонал, олардың ынтасы мен адалдығын арттыру.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	6-дағды: Дамыту, сынап, таңдаңыз математикалық үшін үлгілер the саны, орташа өңдеу уақыт бойынша қоңыраулар және қол жетімділігі контактідегі ресурстар ақпарат орталық	Дағдылар:
		1) іске асыру үшін бағдарламалық құралды пайдалану болжау, есептеу және жоспарлау; 2) рәсімдерді жүзеге асырады болжау үшін мәліметтерді дайындау, есептеу және жоспарлау; 3) құру, сынау және пайдалану үшін таңдаңыз қатынастың математикалық модельдері санының арасында, орташа сұраныстарды өңдеу уақыты және болашақ кезеңдер.
		Білімі:
		1) болжам жасауға, есептеуге және жоспарлауға деректерді дайындау әдістері; 2) болжауға, есептеуге және жоспарлауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3) болжау, есептеу және график құрудың математикалық әдістері; 4) пайдаланушыларды қолдау үшін ресурстарды пайдалануды болжау, есептеу және жоспарлаудың математикалық үлгілерін тестілеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

Дағды 7: Факторлар өзгерген жағдайда сұраныстардың саны мен өңдеу уақытының ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарын есептеу және түзету	Дағдылар:
	1) ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануға; 2) ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін деректерді дайындау рәсімдерін орындау (пішімдеу, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуді жүктеу, шығарындыларды тазарту, таңбалау); 3) санын, орташа уақытын болжауға арналған бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеу сұраныстарды өңдеу, деңгейлері ресурстарды азайту және тұтынушыларға қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері; 4) нәтижелердің тәуелділіктерін есептеу (көрсеткіштер) колдау көрсетуге арналған үшін жоспарланған қызметкерлер саны бойынша пайдаланушылар (штат бойынша да, қатарда да). сұрауларды өңдеу.
	Білім:
	1) есептеуге, болжауға және жоспарлауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету пайдаланушыларды колдау үшін ресурстарды пайдалану; 2) болжау, есептеу және график құрудың математикалық әдістері пайдаланушыларды колдау үшін ресурстарды пайдалану; 3) болжау, есептеу және математикалық модельдерді сынау әдістері пайдаланушыны колдауды жоспарлау; 4) байланыстарды басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары ақпараттық орталықтар
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
8-дағды: Болжау төмендеу деңгейі адам ресурстары жоспарланбағандықтан факторлар	Дағдылар:
	1) тұтынушы ақпаратында және анықтамасында кәсіпорынның қызметін жоспарлау қызмет көрсетудің ішкі жүйесі; 2) тұтынушы туралы ақпарат пен анықтаманы әзірлеу бағдарламаларын әзірлейді қызмет көрсетудің ішкі жүйесі; 3) жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы

		кәсіптік міндеттерді орындаудың стандартты әдістері мен әдістерін пайдалануға; іс-шаралар; 4) байланыс ақпарат орталығының стратегиясы мен тактикасының өзгеру көрсеткіштерін талдау.
		Білімі:
		1) байланыстарды басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары ақпараттық орталықтар; 2) пайдаланылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері кәсіпорында байланыс ақпарат орталықтарының қызметін бағалау үшін; 3) стратегиялық маркетинг негіздері және тұтынушылардың адалдығын басқару қызметтері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Ең бек фу нкц ияс ы 2 : Сұ рау лар ды өнд еу үші н қа жет ті рес урс тар көл емі н есе пте ңіз	1-дағды: Сұраныстарды өңдеу үшін ресурс талаптарын есептеу үшін қажетті ақпаратты жинау және талдау	Дағдылар:
		1) ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануға; 2) ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу (пішімдеу, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шығарындылардан тазарту, таңбалау)

		үшін деректерді дайындау рәсімдерін орындау; 3) сұраныстардың санының болжамы, өңдеудің орташа уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және тұтынушыларға қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері болжамы туралы бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеуге; 4) пайдаланушыларды қолдау нәтижелерінің (көрсеткіштердің) сұраныстарды өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санына (штаттағы да, қатардағы да) тәуелділігін есептеу
		Білім:
		1) пайдаланушыларды қолдау ресурстарын пайдалануды есептеуге, болжауға және жоспарлауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2) пайдаланушыларды қолдау ресурстарын болжау, есептеу және пайдалану кестесін құрудың математикалық әдістері; 3) пайдаланушыны қолдауды болжау, есептеу және жоспарлау үшін математикалық модельдерді тестілеу әдістері; 4) байланыс ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Ең бек фу нкц ияс ы 3 . Тұт ын уш ыл арғ а қыз мет көр сет у ма ма нда	1-дағды: Клиенттерге қызмет көрсету мамандары үшін кестелер мен кесте опцияларын жасау үшін ақпаратты жинау және талдау	Дағдылар:

ры ны ң жұ мы с кес тес ін әзі рле у		
		1) болжау, есептеу және жоспарлау үшін бағдарламалық құралдарды пайдалануға; 2) болжауға, есептеуге және жоспарлауға деректерді дайындау рәсімдерін орындауға; 3) болжау объектілерінің циклдік ауытқуларының параметрлерін есептеу; 4) болжау объектілеріндегі өзгерістер тенденцияларының параметрлерін анықтау және есептеу; 5) пайдаланушыны қолдау сұрауларының саны, орташа өңдеу уақыты және болашақ кезеңдер арасындағы байланыстың математикалық үлгілерін жасау, сынау және пайдалану үшін таңдау.
		Білім:
		1) болжам жасауға, есептеуге және жоспарлауға деректерді дайындау әдістері; 2) болжауға, есептеуге және жоспарлауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3) болжау, есептеу және график құрудың математикалық әдістері; 4) пайдаланушыларды қолдау ресурстарын пайдалануды болжау, есептеу және жоспарлаудың математикалық үлгілерін сынау әдістері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Тұтынушыларға қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестесін әзірлеу	Дағдылар:
		1) болжамды жүктемені, қызметкерлердің болуын және олардың біліктілігін ескере отырып, мамандардың жұмыс кестелерін жасауға ;

		2) қажетті қызмет деңгейін қамтамасыз ету үшін ресурстарды (мамандарды) тиімді бөлу. 3) колл-орталықтың жұмыс көрсеткіштерін түсіндіру және проблемалық аймақтарды анықтау; 4) шақырулар мен қызметкерлер туралы ақпаратты қамтитын деректер базасымен жұмыс істеу; 5) ресурстарды жоспарлау мен басқаруға байланысты бірнеше тапсырмаларды бір уақытта өңдеу.
		Білімі:
		1) болжам жасауға, есептеуге және жоспарлауға деректерді дайындау әдістері; 2) болжауға, есептеуге және жоспарлауға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3) болжау, есептеу және график құрудың математикалық әдістері; 4) пайдаланушыларды қолдау ресурстарын пайдалануды болжау, есептеу және жоспарлаудың математикалық үлгілерін тестілеу әдістері; 5) байланыс ақпарат орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құрылғылерге қойылатын талаптар:	қарым-қатынас дағдылары және стресске төзімділік; бастамашылық және тәуелсіздік; аналитикалық ойлау; стратегиялық көзқарас; жауапкершілік сезімі; этика және моральдық адалдық	
Техникалық регламенттер		

мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 "Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар EN 15838:2009 стандарты – "Контакт-орталықтар үшін талаптар" COPC CSP (Customer Service Provider) стандарты	
СБШ-нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы
	6	2421-0-013 Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау маманы
	6	11329-1-050 (Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі
	6	1234-2-001 Колл-орталық басшысы (басқарушы)
17. Кәсіптің карточкасы "(Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі":		
Топтың коды:	1329-1	
Қызмет атауының коды:	1329-1-050	
Кәсіптің атауы:	(Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі	
С Б Ш біліктілік деңгейі:	6	
С Б Ш біліктілігінің ішкі деңгейі:		
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамала		

ры бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі :	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтықтан ақпараттық-консалтингтік қызмет көрсету саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесі бар жоғары білім		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс: тің атауы:	Мамандандырылған курстарда немесе кәсіпорындарда оқу нәтижелерін құжатпен расталған бейресми білімі немесе маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын бейресми білім (мысалы, сертификаттар, кәсіби тәжірибе) болуы рұқсат етіледі. Тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл жұмыс тәжірибесін растау міндетті болып табылады		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	2431-2-003 - Онлайн сату жөніндегі менеджер 2433-1-003 - Ақпараттық технологиялардың шешімі мен өнімдерді сату жөніндегі менеджер 2433-1-005 - Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер 1329-1-048 - Басшы (басқарушы) (басқа да салаларда) 1439-9-028 - Басшы (басқарушы) (басқа да функционалдық бөлімшелерде (қызметте)) 1329-1-056 - Бөлімшенің басқарушысы (басқа да салаларда) 1439-9-029 - Топ жетекшісі (қызметтің басқа да салаларында фукнционалдық)		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Орталық жұмысын ұйымдастыру, персоналды басқару, өнімділікті бақылау және тұтынушыларға сапалы қызмет көрсету		
Еңбек функциялар ының тізбесі :	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ақпараттық-анықтамалық қызметке қатысатын мамандар тобына жедел басшылықты жүзеге асыру	
		2. Мамандар топтарының жұмысын, мамандар іс-әрекетінің белгіленген процестерге сәйкестігін және тиімділік көрсеткіштеріне қол жеткізуін бақылауды жүзеге асыру.	
		3. Ақпараттық-анықтамалық қызметке қатысатын мамандарды оқытуды және ынталандыруды жүзеге асыру	
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Тұтынушылардың ақпараттық-анықтамалық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына қанағаттану мониторингін ұйымдастыру, кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау.	
		2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу	
Еңбек функцияларының сипаттамасы			
Еңбек функциясы 1 . Ақпараттық-анықтамалық қызметке тартылған	1-дағды:	Дағдылар:	

мамандар тобына жедел басшылықты қамтамасыз ету	Қызметкерлерге күнделікті тапсырмаларды қою, жоспарды белгілеу көрсеткіштер	
		1) тапсырмаларды қою және орындалуын бақылау процесінде орындаушылармен байланыс орнату; 2) екіұштылық пен түсінбеушілікке жол бермей, тапсырмаларды анық және нақты тұжырымдау; 3) тапсырмалардың орындалуын талдау, қол жеткізілген нәтижелерді бағалау және проблемалық аймақтарды анықтау; 4) қызметкерлер арасында олардың құзыреттері мен жұмыс көлемін ескере отырып тапсырмаларды бөлуге; 5) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы әдістерін таңдау және қолдану.
		1) Білім:
		1) тапсырмаларды тиімді орнату үшін SMART, CLEAR, FAST сияқты әртүрлі әдістер; 2) жұмыс нәтижелерін бағалаудың негізгі көрсеткіштері; 3) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін; 4) құжаттаманың талап етілетін стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Кездесулер өткізу және операторларды өзгерістер туралы хабарлау, жаңа жобалар мен басқару тапсырмалары	Дағдылар:
		1) талқылауға арналған материалдарды, оның ішінде презентацияларды, баяндамаларды және жоба жаңартулары; 2) отырыстың мақсаттарын айқындайды, күн тәртібін дайындайды, қажетті материалдарды таңдайды; 3) кездесулер өткізуге, келіссөздер жүргізуге, ақпараттық хаттар жазуға, жедел хабаршылардағы хабарламалар; 4) ақпараттың барлық қатысушылар үшін түсінікті және қолжетімді болуын қамтамасыз ету; 5) есептерді, хаттамаларды, нұсқауларды, жадынамаларды (қажет болған жағдайда) қалыптастыру.
		Білім:
		1) қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін ұйымда қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 2) іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу этикеті ережелерін; 3) корпоративтік стандарттар, компания саясатындағы өзгерістер және менеджменттің жаңа бастамалары; 4) одан әрі пайдалану үшін құжат айналымы мен ақпараттық қауіпсіздік стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	3-дағды: Қызметкерлерді ақпаратпен қамтамасыз ету және орындау үшін қажетті ресурстар лауазымдық міндеттері	Дағдылар:
		1) қызметкерлердің ақпарат пен ресурстарға қажеттіліктерін бағалау жауапкершіліктер; 2) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін қажетті ақпаратты табу және ұйымдастыру; 3) ұсынылатын ақпарат пен ресурстардың дұрыстығы мен толықтығын қамтамасыз етуге; 4) ақпаратты сақтау және алу құралдарымен жұмыс істеу; 5) қажетті ақпарат пен ресурстарды алу үшін әріптестермен бірлесіп жұмыс істеу.
		Білімі:
		1) корпоративтік ақпаратты дұрыс өңдеуге арналған деректер қауіпсіздігі және құпиялылық саясаты; 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының лауазымдық міндеттері; 3) ішкі тәртіп ережелері мен мамандардың жұмысын ұйымдастыру тәртібі; 4) ресурстар мен деректермен тиімді алмасу үшін бөлімшелер арасындағы өзара іс-қимыл механизмдері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Ақпараттық жаңартуларды бақылау және желілік мамандарға хабарлау	Дағдылар:
		1) статистикалық мәліметтерді жинау нәтижелері бойынша басшыға есептер мен ұсыныстар жасау 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандары арасында жүктемені бөлу 3) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы әдістерін таңдау және қолдану; 4) клиенттің шағымын өңдеу кезінде әріптестермен жұмысыңызды үйлестіру және келісу; 5) клиенттердің сұраулары бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылауға; 6) іс-әрекеттеріңізді жағдайдың шарттарына сәйкес реттеңіз
		Білім:
		1) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандары тобы қызметінің негізгі көрсеткіштері; 2) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының лауазымдық міндеттері; 3) ішкі тәртіп ережелері мен мамандардың жұмысын ұйымдастыру тәртібі; 4) ақпараттық ресурс жұмысының және жаңартудың негізгі қағидаттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	5-дағды: Ақпараттар мен анықтамалардың есебін жүргізу ауысымдағы қызмет көрсету мамандары	Дағдылар:
		1) қызметкерлердің жұмыс уақытының есебін жоспарлауға және ұйымдастыруға; 2) ақпараттық-анықтамалық тапсырмалардың орындалу сапасын бақылауды жүзеге асырады қызметтер; 3) ауысым кестесінің сақталуын бақылауға және жедел реттеуге өзгерістер; 4) мамандардың жұмысындағы үзілістердің оңтайлы кестесін жасау.
		Білім:
		1) жұмыс уақытының есебін, жұмыс уақытының, демалыстардың, үстеме жұмыс уақытының және қызметкерлердің еңбегіне қатысты басқа да нормативтердің сақталуын; 2) ауысымдар бойынша мамандарды тиімді бөлу үшін персоналды жоспарлаудың принциптері мен әдістері; 3) қызметкерлерді ауысым бойынша ынталандыру қағидаттары және олардың өнімділігін арттыру әдістері; 4) мамандардың жұмысы процесінде қолданылатын қауіпсіздік, денсаулық және еңбекті қорғау стандарттары; 5) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының жүктемесін бөлу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	6-дағды: Байланыс орталығының ақпарат қызметі мамандарынан пікір жинау	Дағдылар:
		1) жанжалды жағдайларды шешудің оңтайлы әдістерін таңдау және қолдану; 2) ашық және конструктивті кері байланыс алу үшін сенімді қарым-қатынастар орнату; 3) жиналған деректер негізінде негізгі сәттерді және проблемаларды анықтау; 4) сауалнамалар мен сұхбаттар жүргізу, сондай-ақ алынған деректерді өңдеу және талдау.
		Білім:
		1) сауалнамалар, сұхбаттар, онлайн сауалнамалар сияқты кері байланыс жинаудың әртүрлі әдістері мен құралдары; 2) конфликтология негіздері және сыни кері байланыс алу кезінде конфликттік жағдайларды шешу тәсілдері; 3) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының жұмыс ерекшелігін және олардың күнделікті міндеттерін; 4) қызметкерлердің дербес деректерін өңдеу кезіндегі құпиялылық қағидаттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	7-дағды: Ақпараттық қызмет тобының жұмысының негізгі көрсеткіштері бойынша статистиканы жүргізу	Дағдылар:
		1) статистикалық мәліметтерді түсіндіру; үлгілерді анықтау, тенденциялар мен ауытқулар; 2) әртүрлі мәліметтерді жинау көздер (журналдар, дереккорлар, сауалнамалар), оларды өңдеу және оларды талдауға дайындау; 3) уақтылы орындалуын қадағалау бойынша тапсырмаларды орындау сапасы ақпарат және анықтама клиенттерге қызмет көрсету; 4) бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану жинау үшін, өңдеу, талдау және деректерді визуализациялау (мысалы, Excel, Google Sheets, мамандандырылған аналитикалық құралдар); 5) құру және қолдау есеп берудің әртүрлі түрлері негізгі көрсеткіштер.
		1)Білімі:
		1) CRM жүйелерінің жұмыс істеу принциптері және оларды пайдалану мүмкіндігі деректерді жинау және талдау үшін; 2) тізім және мақсатты мәндер негізгі өнімділік көрсеткіштері бағалау үшін ұйымда қолданылады жеке тұлғадағы қызметкерлер деңгейі; 3) негізгі әдістері сияқты статистикалық талдау орташа мәндер, стандартты ауытқулар, тенденциялар, коэффициенттер бойынша вариация; 4) компанияның ішкі саясаты қорғауға қатысты жеке ақпарат
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2 Мамандар топтарының жұмысын, мамандар іс-әрекетінің белгіленген процестерге сәйкестігін және тиімділік көрсеткіштегіне қол жеткізуін бақылау	1-дағды: Ұқыптылық пен тәртіпті қадағалау ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандары	Дағдылар:
		1) ағымдағы жағдайды талдау және қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау байланыс ақпарат орталығы көрсеткіштерінің қажетті деңгейі;

		2) қызметкердің келу/кету уақыты, үзіліс ұзақтығы, қоңырауларды өңдеу уақыты туралы деректерді қадағалау; 3) жоспарланған көрсеткіштерді сақтауға немесе қамтамасыз етуге бағытталған шараларды іске асыру үшін қызметкерлерді оқытуды жүргізуге; 4) міндеттер қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен байланыс орнату.
		Білім:
		1) қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 2) қызметкерлердің жұмыс көлеміне әсер ететін негізгі көрсеткіштер 3) қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымның ережелері мен рәсімдері 4) ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандарының негізгі міндеттері; 5) жұмыс уақытын жазуға, қоңырауларды бақылауға, қосымшаларды өңдеуге арналған бағдарламалық қамтамасыз ету
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Бақылауды жүргізу жоспарланғанға қол жеткізу тобы бойынша көрсеткіштер ақпарат және анықтама қызмет көрсету мамандар	Дағдылар:
		1) бақылаудың әртүрлі нысандарын пайдалана отырып, тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылауға; 2) ағымдағы жағдайды талдау және байланыс-ақпараттық орталық көрсеткіштерінің қажетті деңгейін қамтамасыз ету бойынша шешімдер қабылдау; 3) мамандар тобының қызметін жақсарту жөніндегі іс-шараларды ұйымдастырады; 4) міндеттер қою және орындалуын бақылау процесінде қызметкерлермен байланыс орнату.
		Білім:
		1) қызметтің негізгі көрсеткіштері және олардың әртүрлі түрлері (қаржылық, операциялық, кадрлық) және мақсаты; 2) қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 3) мамандардың еңбек өнімділігін бақылау және бақылау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды:	

	Ақпараттық технологиялар тобына арналған төтенше жағдай сценарийлерін іске қосу	Дағдылар:
		1) жағдайды бағалау және шығындарды азайту үшін төтенше сценарийлерді іске қосу туралы шешім қабылдау және салдары; 2) бағытталған шараларды іске асыру үшін қызметкерлерді оқытуды жүргізеді сақтау немесе қамтамасыз ету жоспарлы көрсеткіштер; 3) мамандар тобының бірқалыпты жұмысын қамтамасыз ете отырып, дағдарыс жағдайында бір мезгілде бірнеше процестерді басқаруға; 4) уақыт пен қызмет көрсету сапасын барынша аз жоғалтуды қамтамасыз ету үшін тапсырмалар мен ресурстарды қайта бөлу.
		Білімі:
		1) төтенше жағдайлар сценарийлерін іске қосудың стандартты рәсімдері мен хаттамалары; 2) төтенше жағдайлар кезінде деректерді қорғау стандарттары және жеке ақпаратты қорғау; 3) қызметкерлерді нақты төтенше жағдайларға дайындау үшін жүйелі оқыту мен имитацияларды өткізу әдістері мен тәжірибесі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Ақпараттандыру ағымдағы туралы басқару күйі тапсырмалар	Дағдылар:
		1) Негізгі тиімділік көрсеткіштерін (KPI) қоса, тапсырма күйі туралы ақпаратты жинау, талдау және ұсыну; 2) Басшылық үшін нақты және түсінікті тапсырма күйінің есептерін жасау; 3) Жаңартылған ақпаратты алу үшін тапсырмаларды қадағалау жүйелерімен жұмыс істеу; 4) Тапсырма күйін, оның ішінде ықтимал мәселелер мен тәуекелдерді хабарлаңыз
		Білімі:
		1) әдістер мен құралдар тапсырманың орындалуын бақылау үшін; 2) іскерлік этикет және нормалар байланыс, оның ішінде қашан есептерді ұсыну; 3) әртүрлі принциптері деректерді визуализациялау және презентация дайындау; 4) тапсырманың өмірлік циклі, іске асыру кезеңдері және аяқталуы критерийлері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 3:	1-дағды: Байланыс ақпарат орталығының маманы	

Ақпараттық-анықтамалық қызметке тартылған мамандарды оқыту және ынталандыру	лауазымына қойылатын анықтау	үміткерлерге талаптарды	Дағдылар:
			1) жұмыс профилін жасау құзыреттерін ескере отырып қызмет көрсету ерекшеліктері; 2) жұмысты дамыту талаптарға негізделген кәсіби стандарттар және нормативтік құжаттар; 3) үлкен процесс ақпарат көлемін анықтау және анықтау үлгілер; 4) қажеттіліктерді бағалау үшін байланыс орталығының құзыреттер, дағдылар және жеке қасиеттер қызметкерлердің саны.
			Білімі:
			1) байланыс-ақпараттық-анықтамалық орталықтардың жұмысы регламенті, қызмет көрсету сапасының стандарттары; 2) тізім және мақсатты мәндер қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерін; 3) ақпараттық қауіпсіздік пен құпиялылықтың негізгі қағидаттары; 4) Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметтер көрсету, дербес деректерді қорғау және жеке деректерді қорғау саласындағы заңнамасының негіздері жеке өтініштер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:		Ұсынылады
	2-дағды: Ақпараттық-анықтамалық қызмет мамандары тобында тәлімгерлік үдерісін ұйымдастыру		Дағдылар:
			1) байланыс ақпарат орталығында жаңа қызметкерлерді бейімдеу жоспарларын әзірлеу; 2) қызметкерлердің біліктілігін арттырудың жеке жоспарларын әзірлеуге; 3) байланыс ақпарат орталығының алға қойған мақсаттары мен көрсеткіштеріне қол жеткізу үшін байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтерінің мамандарын ынталандыру; 4) бейімдеу және оқыту үдерісінде байланыс-ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтерінің мамандарымен байланыс орнату
			Білім:
			1) коммуникативті дағдыларды дамытудың әдістері мен құралдары;

		2) оқытудың ақпараттық-анықтамалық әдістері мен нысандары қызмет көрсету мамандары; 3) ақпарат пен анықтаманы материалдық емес уәждеменің әдістері мен құралдары қызмет көрсету мамандары; 4) ақпарат пен анықтамадан кері байланыс алудың ішкі ережелері қызмет көрсететін мамандар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Ауытқуларды анықтау кезінде қызметкерлермен жұмыс нәтижелік көрсеткіштер, сондай-ақ жеке жоспарларды құрастыру олардың кәсіпқойлары үшін дамыту	Дағдылар:
		1) өнімділік деректерін талдау, ауытқулар мен тенденцияларды анықтау; 2) маман үшін жеке жоспарлар құру қызметкерлерді дамыту; 3) ақпарат пен анықтаманы ынталандыру қызмет көрсету мамандары қойылған мақсаттарға жету және көрсеткіштер; 4) ақпаратпен және анықтамамен байланысты құру жұмыс процесінде қызмет көрсететін мамандар.
		Білімі:
		1) әртүрлі бағалау әдістері және олардың ауытқуларды анықтау үшін қолданылуы; 2) әдістері мен құралдары қарым-қатынас дағдыларын дамыту; 3) ақпараттық-анықтамалық қызметтің негізгі міндеттері қызмет көрсету мамандары; 4) пайдаланылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйым; 5) ақпарат пен анықтамадан кері байланыс алудың ішкі ережелері қызмет көрсету мамандары; 6) іскерлік хат алмасу және жазбаша кері байланысты қамтамасыз ету ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Бірыңғай білім қорының мазмұнындағы өзгерістер туралы топтың желілік қызметкерлерін хабардар ету	Дағдылар:
		1) ақпаратты бейімдеу оқытудың әртүрлі деңгейлеріне қызметкерлер саны; 2) көрнекі жасау және түсінікті оқу материалдары (мысалы, нұсқаулар, бейне оқулықтар, презентациялар); 3) тиімді жүргізу брифингтер мен тренингтер, жауап беру қызметкерлердің сұрақтары, оларды оқыту процесіне тарту ;

		4) қажетті ақпаратты табу білім қорында, түсіндіріңіз қызметкерлерге оны қалай пайдалану және сақтау білім базасы жаңартылған.
		Білім:
		1) құрылымы мен мазмұны ұйымның бірыңғай білім базасы; 2) кәсіпкерлік негіздері және ішкі байланыс; 3) әртүрлі әдістер мен әдістер оқыту (соның ішінде брифингтер, тренингтер, тәлімгерлік) өзгерістермен танысу ; 4) ішкі рәсімдер және байланыс жұмысының стандарттары ақпарат орталығы
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Жаңа қызметкердің бейімделуін жеңілдету бойынша жұмыстарды жүргізу және тағылымдама кезеңінің соңында тәлімгердің тиімділігін бағалауды жүргізу	Дағдылар:
		1) байланыстағы жаңа қызметкерлер үшін бейімделу жоспарларын әзірлеу ақпарат орталығы 2) ақпараттық-анықтамалық мамандарды ынталандыру байланыс ақпарат орталығының алға қойған мақсаттары мен көрсеткіштеріне қол жеткізу үшін байланыс ақпарат орталығының қызметтері 3) бейімдеу және оқыту үдерісі кезінде байланыс ақпарат орталығының ақпараттық-анықтамалық қызметтерінің мамандарымен байланыс орнату 4) бейімдеу, оқыту және тәлімгерлік процестерінің тиімділігін бағалау
		Білім:
		1) әдістері мен құралдары коммуникацияны дамыту дағдылар; 2) негізгі міндеттері ақпарат және анықтама қызмет көрсету мамандар; 3) әдістері мен құралдары материалдық емес мотивация ақпарат және анықтама қызмет көрсету байланыс мамандары ақпараттық орталық; 4) кері байланысты алу ережелері ақпарат пен анықтамадан қызмет көрсету байланыс мамандары ақпараттық орталық; 5) іскерлік хат алмасу ережелері және кері байланысты қамтамасыз ету жазбаша түрде.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	6-дағды: Жүргізу түзетуші жаттығу әрекеттер жылы жұмыс орны	Дағдылар:
		1) байланыс орнату ақпарат және анықтама кезінде қызмет көрсететін мамандар бейімделу және оқыту процесі;

		2) кемшіліктерді анықтау білім мен біліктерді анықтау, анықтау қателердің себептері және сәйкес дамыту жеке оқыту оқиғалар; 3) дұрыс көрсету жұмыс әдістері, қамтамасыз ету қолдау және кері байланыс оқыту процесі.
		Білім:
		1) оқытудың принциптері сияқты тәуелсіздік, практикалық назар аудару, мотивация және алдыңғыларды ескеру тәжірибе; 2) әдістері мен құралдары материалдық емес мотивация саласындағы мамандардың саны ақпарат және анықтама қызметтер; 3) оқытудың жалпы принциптері; жоспарлауды қоса алғанда, ұйымдастыру, бақылау және бағалау нәтижелер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 7: Өтінішті қалыптастыру және оқытуды ұйымдастыру саласындағы мамандарға арналған ақпарат және анықтама қызметтер қашан жаңа өнімдер мен қызметтер пайда болады (жаңартылған) жылы ұйым	Дағдылар:
		1) білімдегі олқылықтарды анықтау және дағдыларын, оқыту қажеттілігін бағалау арнайы мамандар және бөлімдер; 2) оқыту жоспарын әзірлеу ақпарат және анықтама үшін қызмет көрсету мамандары; 3) оқытуды ұйымдастырады ақпарат және анықтама үшін жұмыс орнында қызмет көрсететін мамандар; 4) тиімділігін бағалау оқыту процестері.
		Білімі:
		1) қолданыстағы нормативтік құқықтық актілер қызмет көрсететін ұйымның тұтынушылар; 2) ағымдағы қызметтер мен өнімдер ұйымның толық көлемі; 3) сипаттамаларды ескере отырып, нақты оқу тапсырмаларын орындау әдістері аудитория мен ресурстар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша еңбек функциясы 1 : Тұтынушылардың ақпараттық-анықтамалық қызметтердің	1-дағды:	

қолжетімділігі мен сапасына қанағаттану мониторингінің ұйымдастыру, кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау	Іс-шаралар сапасының нысаналы индикаторларын анықтау ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету және оның құрамдас бөлігі процестер	Дағдылар:
		1) жинақтау, талдау және анықтамалық қызметтің жұмысына қатысты мәліметтерді түсіндіру; 2) нақты анықтау; өлшенетін, қол жеткізілетін, анықтамалық үстелге қатысты және уақытпен байланысты (SMART) мақсаттары және оларға сәйкес тапсырмаларды құрастыру жетістік; 3) нақты дамыту, өлшенетін, қол жеткізілетін, сәйкес және уақытқа байланысты (SMART) көрсеткіштер; 4) бейімдеу және қолдану мақсаттарға жету үшін байланыс орталықтарының озық тәжірибелері көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін; 5) аумақта сараптамалар жүргізеді бойынша жауапкершілік және бойынша ұйым талаптарының орындалуын бақылау сапа және сапа стандарттары.
		Білім:
		1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету үлгілері; 3) тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; 4) қызмет көрсету сапасын өлшеу және бағалау әдістері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Қызмет нәтижелерінің сапасына мониторингті ұйымдастыру ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету және оның құрамдас бөлігі процестер	Дағдылар:
		1) көрсетілетін қызметтерді кездейсоқ тексеруді ұйымдастыруға; 2) жауапкершілік саласы бойынша әдістемелік басшылықты қамтамасыз етеді және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз етеді; 3) сапа менеджменті жүйелерін құру және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету;

		4) бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдауды бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлейді
		Білім:
		1) Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2) Қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету үлгілері; 3) Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; 4) Қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері мен бағалау әдістері, тұтынушылардың шағымдарын қарау тәсілдері 5) сапаны бақылауға арналған арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; байланыс ақпарат орталықтарында қолданылатын; 6) Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар 7) тұтынушылардың қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 8) қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 9) Анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалануды қоса алғанда, қызметтер көрсету сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, әдістерін, әдістерін мен рәсімдерін қолдану тәжірибесі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Талдау үшін әрекеттерді жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау тұтынушылардың ақпараттық-анықтамалық қызметтерге қанағаттануы	Дағдылар:
		1) өз құзыретінің саласы бойынша сараптама жүргізуге; 2) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының сақталуын бақылауға; 3) көрсетілетін қызметтерді кездейсоқ тексеруді ұйымдастыруға; 4) өзінің жауаптылығы саласында әдістемелік басшылықты жүзеге асырады және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз етуге; 5) сапа менеджменті жүйелерін құру және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету; 6) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеуге, бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігіне талдау жасауға
		Білімі:
		1) Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2) Қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету үлгілері; 3) Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары;

		4) Қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері мен бағалау әдістері; 5) Тұтынушылардың шағымдарын қарау тәсілдері; 6) Байланыс ақпарат орталықтарында қолданылатын сапаны бақылауға арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 7) Тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 8) тұтынушылардың қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 9) қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; 10) Анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалануды қоса алғанда, қызметтер көрсету сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, әдістерін, әдістері мен рәсімдерін қолдану тәжірибесі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	4-дағды: Тиімділік пен тиімділіктің сапалық көрсеткіштерін анықтау тұрғысынан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету үдерісінің қызметкерлер топтары	Дағдылар:
		1) байланыс орталықтарының озық тәжірибесін бейімдеу және қолдану көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету 2) жауапкершілігі саласындағы сараптамалар жүргізеді 3) бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау
		Білім:
		1) көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету үлгілері 2) тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары 3) қызмет көрсету сапасын өлшеу және бағалау әдістері 4) тұтынушылардың қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері 5) қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері 6) анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалануды қоса алғанда, көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, әдістерін, әдістері мен рәсімдерін қолдану тәжірибесі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	5-дағды:	

	Шағымдарды өңдеу процесінің жұмысын үйлестіру және қамтамасыз ету шағымдардың себептерін анықтау және оларды кейінгі талдау	Дағдылар:
		1) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; 2) бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу 3) бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау
		Білім:
		1) сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар 2) қызмет көрсету сапасын өлшеу және бағалау әдістері 3) тұтынушылардың шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері 4) тұтынушылардың қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	6-дағды: Қараулар мен тілектер жүйесін қолдау және жетілдіру; тұтынушылардан кері байланыс тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын тексеруге негізделген	Дағдылар:
		1) ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау 2) сапа менеджменті жүйелерін құру және ұйымның бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету 3) кері байланыс жинау үшін бизнес-процестің тиімділігін талдау
		Білімі:
		1) өлшеу әдістері және қызмет көрсету сапасын бағалау; 2) тұтынушылардың шағымдарын қарау тәсілдері; 3) негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және сапаны бақылау саласындағы халықаралық стандарттар тұтынушыларға қызмет көрсету; 4) көрсеткіштері тұтынушылардың қанағаттануы және оларды есептеу әдістері; 5) нысандарды, әдістерді, әдістерді, бақылаудың тәсілдері мен тәртібі қамтамасыз ету сапасы пайдалануды қоса алғанда көрсетілетін қызметтер арналған бағдарламалық өнімдер қабылдау және өңдеу анықталған ауытқулар туралы ақпарат.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 7: Сапаны жақсарту бойынша ұсыныстарды әзірлеу және енгізу көрсетілетін қызметтер саны	Дағдылар:

		1) байланыс орталықтарының озық тәжірибесін бейімдеу және қолдану көрсетілетін қызметтердің сапасы бойынша мақсаттарға жету 2) бизнес-процестердің және қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау
		Білім:
		1) ұлттық және халықаралық негізгі әдістемелік құжаттар тұтынушыларға қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы стандарттар 2) тұтынушылардың қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері 3) анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалануды қоса алғанда, көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, әдістерін, әдістері мен рәсімдерін
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша еңбек функциясы 2 : Ақпараттық-анықтамалық қызмет процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу	1-дағды: Жеке топтар деңгейінде қ а ш ы қ т а н ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерттеу және бағалау, әрбір қызметкердің өз жауапкершілігі аймағындағы жұмысын бағалау	Дағдылар:
		1) тиімділікті, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларды талдау қашықтағы ақпараттық-анықтамалық қызметтер; 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректер жинау әдістерін қолдануға; 3) қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибенің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу.
		Білім:
		1) Психология және персоналды басқару негіздері 2) Өзгерістерді басқару негіздері 3) Іскерлік этикет және кәсіби өзара әрекеттестік негіздері 4) Ақпаратты жинау әдістері 5) Нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу принциптері мен ережелері; 6) Технологиялық регламенттерді әзірлеуге қойылатын талаптар 7) Процестерді жетілдіру әдістері 8) Жиналған ақпараттың сенімділігін бағалау әдістері 9) қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері; ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылады

		10) Процестердің немесе әкімшілік реттеулердің тиімділігін бағалау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Жақсарту the тиімділігі бойынша байланыс орталық командалар	Дағдылар:
		1) жаңа технологиялық шешімдерді анықтау және талдау және тәсілдер; 2) тиімділігін бағалау қолданыстағы бизнес-процестердің және оларды оңтайландыру жолдарын ұсыну; 3) жеке тұлғаны бағалау қызметкерлердің өнімділігі негізгі тиімділік көрсеткіштеріне (KPI) негізделген; 4) ұсыныстар енгізу техникалық жаңарту инфрақұрылым; 5) әзірлеу және енгізу заманауи цифрлық есепке алумен жұмыс процестеріндегі өзгерістер және техникалық шешімдер.
		Білім:
		1) байланыс орталықтарында қолданылатын заманауи технологиялар мен платформалар; 2) жиналған ақпараттың сенімділігін бағалау әдістері; 3) автоматтандыру тәсілдері және қызмет көрсету функцияларын цифрландыру; 4) процестердің немесе әкімшілік реттеулердің тиімділігін бағалау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Жаңасын іске асыру есептерді шешу әдістері саласында ақпарат және анықтама қызметтер	Дағдылар:
		1) мәселелерді шешудің жаңа тәсілдері мен құралдарын әзірлеу және ұсыну; 2) қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін ұйымдастыруда озық тәжірибенің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу; 3) әзірленген ұсыныстарды сандық және сапалық көрсеткіштерді пайдалана отырып негіздеуге; 4) енгізілген әдістердің мониторингін жүзеге асырады және оларды жетілдіру жөнінде ұсыныстарды тұжырымдайды.
		Білім:
		1) өзгерістерді басқару негіздері; 2) іскерлік этикет негіздері және кәсіби өзара әрекеттесу; 3) жобаларды басқару қағидаттары және өзгерістерді жүзеге асыру; 4) тұтынушылар тәжірибесін жинау және талдау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды:	

	Ішкі және сыртқы орта факторларының әсерін анықтау және бағалау ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігі	Дағдылар:
		1) тиімділікті, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларды талдау қашықтағы ақпараттық-анықтамалық қызметтер 2) техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректер жинау әдістерін қолдануға 3) озық тәжірибенің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұйымдастыру 4) әзірленген ұсыныстарды пайдалана отырып негіздейді сандық және сапалық көрсеткіштер.
		Білім:
		1) процестерді жетілдіру әдістері 2) жиналған ақпараттың сенімділігін бағалау әдістері 3) қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін ұйымда қолданылатын қызметтің негізгі көрсеткіштерінің тізбесі мен мақсатты мәндері 4) процестердің немесе әкімшілік реттеудің тиімділігін бағалау әдістері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Стреске төзімділік, ұйымшылдық және тәртіп, эмоционалдық интеллект, қақтығыстарды шешу қабілеті, тұтынушыларға назар аудару	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 "Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар" стандарты; EN 15838:2009 стандарты; COPC OSP стандарты (Customer Operations Performance Center — Outsource Service Provider) — сыртқы қызмет көрсетушілерге арналған стандарт.	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра
	6	2421-0-013 Ұсынылатын қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1234-2-001 Колл-орталық басшысы (басқарушы)
18. Кәсіптің карточкасы "Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)":		
Топтың коды:	1234-2	

Қызмет атауының коды:	1234-2-001		
Кәсіптің атауы:	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)		
СБШ біліктілік деңгейі:	7		
СБШ біліктілігінің ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары оқу орнынан кейінгі білім (магистратура, резидентура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Анықтамалық-ақпараттық қызметте кемінде бес жыл жұмыс өтілі расталған жоғары оқу орнынан кейінгі білім		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелері құжатпен расталған бейресми білімі немесе қашықтан ақпараттық-кеңес беру қызметтері саласындағы маманның құзыреті мен тәжірибесі (мысалы, сертификаттар, кәсіби тәжірибе) расталған бейресми білімі барларға рұқсат етіледі. Тиісті қызмет саласында кемінде бес жыл жұмыс тәжірибесін растау міндетті болып табылады		
Кәсіптің басқарушы атаулары:	1210-0-056 - Фирма директоры 1234-1-001 - Клиенттерге арналған сервис қызметінің басшысы (басқарушысы)		

Қызметтің негізгі мақсаты:	Орталықты тиімді басқару және ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін оңтайландыру арқылы клиенттермен өзара іс-қимылдың жоғары сапасын және мақсатты көрсеткіштерге қол жеткізуді қамтамасыз етеді.	
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ұйым деңгейінде бірыңғай ақпараттық-анықтамалық қызметті басқару жүйесін құруды жоспарлау және басқару
		2. Ақпараттық-анықтамалық қызметпен айналысатын бөлімдердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Барлық ақпараттық-анықтамалық қызмет жүйелері мен процестерінің жұмыс істеуін бақылау
		2. Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет жүйелері мен процестерін жақсарту жобаларын басқару
Еңбек функцияларының сипаттамасы		
Еңбек функциясы 1: Ұйым деңгейінде бірыңғай ақпараттық-анықтамалық қызметті басқару жүйесін құрылысын жоспарлау және басқару	1-дағды: Ағымдағы және перспективалық жоспарлар бөлімдердің жұмысы клиенттің және қашықтан қызмет көрсету жүйесі	Дағдылар:
		1) іс-шараларды жоспарлау ішкі жүйедегі ұйымның тұтынушыларға қашықтан қызмет көрсету; 2) жоспарлау, ұйымдастыру және орындалуын бақылау жобалардың, соның ішінде пайдаланудың мамандандырылған құралдар; 3) стратегиялық жүргізу отырыстар, отырыстар, басшылығымен брифинг өткізеді бөлім басшылары.
		Білімі:
		1) тұтынушыларға қызмет көрсету саласындағы қызметті реттейтін құқықтық актілер;

		2) байланыстарды басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары ақпараттық орталықтар; 3) корпоративтік және стратегиялық басқару принциптері; 4) тұтынушы және қашықтан басқару саласындағы негізгі тиімділік көрсеткіштері (KPI). қызмет көрсету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Жақсарту үшін басқару шешімдерін қабылдау бәсекеге қабілеттілік пен қашықтан басқаруды дамыту тұтынушыларға қызмет көрсету жүйесі	Дағдылар:
		1) басқаруды жүзеге асыру деректеріне негізделген шешімдер тұтынушылар, нарықтар және ішкі бизнес көрсеткіштері; 2) стандартты әдістерді қолдану және орындау тәсілдері кәсіптік міндеттер жоспарлау саласы, ұйымдастыру, бағалау тиімділігі мен сапасы іс-шаралар; 3) көрсеткіштерді талдау стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер байланыс ақпаратынан орталық; 4) стратегиялық жаңғырту жөніндегі бастамалар тұтынушыларға қызмет көрсету.
		Білім:
		1) стратегиялық мақсаттар және даму басымдықтары ұйымның; 2) жүйелік және стратегиялық талдау; 3) экономикалық көрсеткіштер қашықтан басқарудың тиімділігі туралы қызмет көрсету арналары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Ұйымдастыру және кәсіпкерліктің дамуы жүйесіндегі процестер тұтынушыларға қашықтан қызмет көрсету	Дағдылар:
		1) стратегияны тұжырымдау көзқарасы мен даму мақсаттары қашықтан басқару үшін тұтынушыларға қызмет көрсету жүйесі; 2) кілт жасау бойынша басқару шешімдері бизнестің трансформациясы процестер; 3) бюджеттерді басқару; инвестициялау және бағалау жүзеге асырудың табыстылығы сервистік шешімдер; 4) негізгі тәуекелдерді бағалау тұтынушы саласы қызмет көрсету және алу алдын алу шаралары.
		Білім:
		1) Стратегиялық негіздері басқару және дағдарысқа қарсы басқару; 2) Ұйымдастырушылық тәсілдер дамуы мен өзгеруі басқару; 3) Бағалау әдістері тиімділігі және инвестицияның қайтарымы; 4) Қазіргі ұғымдар және цифрлық саласындағы трендтер және қашықтағы тұтынушы қызмет көрсету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	4-дағды: Құру және талдау нысаналы индикаторлар іс-шаралар туралы бөлімдердің және қызметкерлері қашықтан тұтынушыларға қызмет көрсету жүйесі құрылымдық бөлімдер	Дағдылар:
		1) стратегиялық тұжырымдау тиімділіктің өлшенетін көрсеткіштеріне арналған мақсаттар құрылымдық бөлімшелердің; 2) стратегиялық жүзеге асыру тұрғысынан барлық бөлімшелердің қызметін талдау бизнес мақсаттары; 3) хабардар ету жан-жақты талдау негізінде басқару шешімдері деректерден; 4) трансформацияны жүзеге асыру өнімділікті талдауға негізделген бастамалар және кері байланыс
		Білім:
		1) стратегиялық және оперативтік басқару клиенттерге қызмет көрсету; 2) ұйымдастыру принциптері KPI-ге қол жеткізуге негізделген мотивация және ынталандыру; 3) өзгерістерді басқару және бизнес-процестерді түрлендіру; 4) құрылысқа тәсілдер корпоративтік мәдениетке бағытталған тиімділігі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Құрылымдық бөлімшелердің қызметінің нәтижелерін бағалауды жүргізу	Дағдылар:
		1) стандартты әдістерді қолдану және орындау тәсілдері кәсіптік міндеттер жоспарлау саласы, ұйымдастыру, бағалау тиімділігі мен сапасы іс-шаралар; 2) өзгерістерге бейімделу іскерлік ортада және жаңасын енгізу ішіндегі процестер немесе технологиялар бірлік; 3) мақсат қою, өлшеу прогресс және қамтамасыз ету жоспарланғанға қол жеткізу нәтижелер; 4) тұрақты ұйымдастыру бағалау циклі (тоқсандық, жылдық) түзетумен мақсаттардың.
		Білім:
		1) Стратегиялық маркетинг және тұтынушылардың адалдығын басқару негіздері; 2) KPI, BSC (Balanced Scorecard), 360 градус әдісі сияқты өнімділікті бағалаудың әртүрлі әдістері; 3) Мәліметтерді талдаудың статистикалық әдістері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функци ясы 2.		

Ақпараттық-анықтамалық қызмет пен айналысатын бөлімдердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру	1-дағды: Басқару операциялық іс-шаралар және сандық шешімдер жылы ақпарат және анықтама қызметтер жүйесі	Дағдылар:
		1) басымдылықты анықтау міндеттері мен функционалдық байланыс стратегиялары ақпараттық орталық; 2) дизайн бизнесі процестерді және оларды жүзеге асыру талаптарын тұжырымдайды; 3) жобаларды басқарады жаңа технологияларды енгізу; 4) болжамдық ресурс қажеттіліктерін, бюджетті жоспарлау және оның орындалуын бақылау; 5) талдау өндірістік көрсеткіштер бөлімдердің
		Білім:
		1) принциптер, әдістер, құрылыс технологиясы ұйымдық құрылым; 2) жобаны басқару негіздері және бизнес-жоспарлау; 3) персонал негіздері басқару, бөлу жұмыс көлемін және онтайландыру ресурстар; 4) стратегиялық нұсқаулар жылы мемлекеттік саясат цифрландыру, қорғау саласы тұтынушылардың құқықтарын, ақпараттық қауіпсіздік.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	2-дағды: Басқару бойынша ақпарат өзара әрекеттесу арасында бөлімдер	Дағдылар:
		1) ұйымдастыру барлық қатысушылардың өзара әрекеті қашықтан басқару процесінде ақпарат және анықтама орындауға арналған қызметтер ағымдағы мақсаттар мен міндеттер, өнімділікке жету көрсеткіштер; 2) нормативтік құқықтық актілерді енгізуге және реттейтін процедуралар ақпарат алмасу; 3) тиімді құру корпоративтік үлгі тұтастық деңгейіндегі өзара әрекеттесу ұйымдастыру; 4) басымдықтарды айқындайды ішкі цифрландыру коммуникациялар.
		Білім:
		1) стратегиялық негіздері басқару және корпоративтік басқару;

		2) басқару стратегиялары өзгерістері мен түрленуі бизнес-процестер; 3) басқару тәсілдері ұйымдастырушылық білім және біртұтас құру ақпараттық орта.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Даму басқару шешімдер қосулы жүзеге асыру ұзақ мерзімді және ток жоспарлары	Дағдылар:
		1) ағымдағы іске асыру нәтижелерін талдау және бағалау мақсаттар мен міндеттер; 2) басқаруды жүзеге асырады стратегиялық мақсатқа жетуге бағытталған шешімдер басымдықтар; 3) қызметін үйлестіреді бөлу және қамтамасыз ету жүзеге асыру бекітілген жоспарлар; 4) жиналыстар ұйымдастыруға; сессиялар мен жоғарғы басшылық жанындағы жұмыс топтары деңгейі.
		Білімі:
		1) тәсілдері, әдістері және тәсілдері бақылауды және бағалауды ұйымдастыру байланыс әрекеттері ақпараттық орталықтар; 2) ұйымдық құрылымдар; функционалдық міндеттер, бизнес-процестер және олардың арасындағы қатынастар; 3) қаржылық қағидалар басқару, бюджеттеу, қаржылық талдау көрсеткіштері мен құны басқару.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Қамтамасыз ету үйлестіру бөлімдердің қатысты қашықтан ақпарат және анықтама қызметтер.	Дағдылар:
		1) үйлестіруді қамтамасыз етеді процестеріне қатысатын барлық бөлімдердің жұмысы қашықтағы ақпараттық-анықтамалық қызметтер; 2) тиімділігін бағалау құрылымдық қызметі туралы бөлімшелер; 3) қақтығыстарды жою қызығушылық және операциялық бөлімдер арасындағы сәйкессіздіктер.
		Білім:
		1) қарым-қатынас әдістері және арасындағы іскерлік өзара әрекеттесу командалар; 2) ұжымдық жұмыс психологиясы, мотивацияны басқару және қызметкерлердің қатысуы; 3) ішкі тәртіп ережелері; нұсқаулар мен саясат қызметін реттейді ұйымның.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	5-дағды: Жұмысын ұйымдастыру сызық менеджерлер және бөлу үшін жауапкершілік мақсатқа жету көрсеткіштер	Дағдылар:

		1) қажеттіліктерді талдау үшін құрылымдық бөлімшелердің материалдық ресурстар және персонал; 2) құрылымдық жүйені енгізу кәсіби өсу және атқарушы биліктің дамуы ұйымды басқару; 3) өкілеттіктерді беруге және аймақтарды белгілеу бөлімнің мақсатына сәйкес жауапкершілік; 4) іске асыруды үйлестіреді жоспарлары мен стратегиялық мақсаттары сызық деңгейінде басқару.
		Білім:
		1) ұйымдастырушылық принциптері жобалау және құрылымдық рөлдерді бөлу басқару жүйесі; 2) ұлттық және халықаралық стандарттар контактіні басқаруға арналған ақпараттық орталықтар; 3) стратегиялық және принциптері операциялық Жеке құрам менеджменті; 4) ұжымның технологиялары басқару және құрылыс тиімді жұмыс топтары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша еңбек функциясы 1: Орындау бақылау бойынша жұмыс істейді бойынша барлығы ақпарат және анықтама қызмет көрсету жүйелер және процестер	1-дағды: Қашықтан басқарудың бизнес-процестерін басқарудың нысандары мен әдістерін анықтау клиенттердің ақпараттық-анықтамалық қызметі	Дағдылар:
		1) архитектураны талдау қашықтан қызмет көрсету жүйесінің бизнес-процестері; 2) сәйкестікті бағалау белгіленген ережелер мен стандарттары бар процестерді; 3) іске асыру құралдары реттеуші аудит процедураларының және ішкі бақылау;

		4) жүзеге асыруды ұйымдастырады түзетуші және анықталғандарды жою мақсатында алдын алу шаралары сәйкессіздіктер.
		Білім:
		1) процестерді басқару негіздері және реинжиниринг әдістемесі бизнес-процестер; 2) көрсеткіштер тізбесі процестерінің тиімділігі туралы байланыс және анықтама орталықтар; 3) бағалау және аудит әдістері бизнес-процестер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Бөлімшелердің қызметіне ішкі бақылау қызметін ұйымдастыру (топтар, қызметтер, бөлімдер)	Дағдылар:
		1) қолданылу аясын анықтау бақылау: процестер, бөлімшелер, тәуекел нүктелері; 2) негізінде шешім қабылдау тексеру нәтижелері: түзетуді бастау және алдын алу шаралары; 3) салдарын болжау және түзету шараларын қабылдау және форс-мажорлық жағдайлардың алдын алу жағдайлар; 4) тәуекелдерді басқару және сәйкестік процедуралары ұйымдастыру деңгейі.
		Білім:
		1) стратегиялық және процесін басқару ірі ұйымдар; 2) басқару этикасы, сәйкестік және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес стандарттар; 3) нормативтік құқықтық актілер қызметін реттейді тиісті ұйымның аумақ
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	3-дағды: Іске асыру бақылау бітті орындалуы бойынша қызмет көрсету стандарттар және қамтамасыз ету сапасы бойынша қызметкерлердің жұмыс	Дағдылар:
		1) салыстыру жүргізу сапаның сәйкестігін талдау орындалған жұмыстардың саны ұйымда әзірленген ережелермен және стандарттармен; 2) конструктивті қамтамасыз ету қызметкерлерге кері байланыс, қателерді көрсету және жолдарды ұсыну оларды түзету; 3) әртүрлі әдістерді енгізу қызмет көрсету сапасын бағалау, жұмбақ сатып алу сияқты, қоңырауларды талдау, тұтынушыларды сұрау.
		Білім:
		1) сәйкестікті бағалау әдістері орындалған жұмыстардың сапасы туралы ұйымда әзірленген ережелермен және стандарттармен; 2) бағалау әдістері белсенділікті бақылау жүйесінің тиімділігі;

		3) құндылықтар мен принциптер әсер ететін кәсіпорын қызмет көрсету стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	4-дағды: Мәселелерді анықтау және тиімділігін бағалау бірліктерді басқару жүйесі	Дағдылар:
		1) ауытқуларды анықтау жоспарлы көрсеткіштер бөлімшелерінің қызметі (топтар, қызметтер, бөлімдер) қашықтағы ақпарат және анықтамалық қызмет клиенттерге; 2) басқаруды жүзеге асырады нәтижелеріне негізделген шешімдер өнімділікті бағалау бойынша: процедураларды оңтайландыру, бақылау нүктелерін қайта қарау; 3) CRM пайдалану, сұраныстарды өңдеу жүйелері басқаруға арналған құралдар клиенттермен өзара әрекеттесу.
		Білім:
		1) корпоративтік қызмет негіздері басқару, ішкі бақылау және ішкі аудит; 2) заманауи цифрлық бақылау құралдары және бақылау рәсімдерін талдау; 3) үздіксіздік принциптері жақсарту.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша а еңбек функциясы 2: Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет жүйелері мен процестерін жақсартуға арналған жобаны басқару	1-дағды: Өзгерістердің қажеттілігін анықтау және инновациялық технологияларды енгізу	Дағдылар:
		1) бағыттарын анықтау түрлендіру және негізделген инновациялық даму тренді талдау, бәсекелестік талдау және ішкі аудиттер; 2) ұсыныстарды тұжырымдайды процестерді жаңғырту, цифрлық енгізу және басқару шешімдері;

		3) шешімдер қабылдау стратегиялық мақсаттарды ескере отырып өзгерістердің басымдығы, ресурстары мен әлеуеті жүзеге асыру.
		Білім:
		1) стратегиялық принциптер басқарушылық, ұйымдастырушылық даму және инновация басқару; 2) халықаралық және ұлттық үрдістер технологиялар және цифрлық шешімдер; 3) заманауи тәсілдер цифрлық түрлендіру және өзгерістерді басқару.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	2-дағды: Байланыстағы өзгерістерді енгізуді жоспарлау және басқару Орталықты дамыту	Дағдылар:
		1) диагностика жүргізу байланыс-орталық процестерінің ағымдағы жағдайын анықтау және анықтау өзгертуді қажет ететін аймақтар; 2) бастаманы қалыптастыру топтар немесе жоба командалары өзгерістерді жүзеге асыру үшін, өкілдік рөлдері және жауапкершілікті бөлу; 3) ресурстарды бағалау үшін қажет бизнесті жақсарту процесс немесе әкімшілік ережелер; 4) таңдалғандардың тәуекелдерін бағалау Шешімдер.
		Білім:
		1) стратегиялық негіздері жоспарлау және бизнесті талдау; 2) ішкі тәртіп ережелері және қызметін реттейтін құқықтық актілер байланыс ақпараты орталық; 3) қазіргі заманғы үрдістер тұтынушылар тәжірибесі саласы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	3-дағды: Бағалауды жүргізу тиімділігі бойынша жүзеге асыру бойынша жаңашыл технологиялар және басқару бойынша әрекеттер	Дағдылар:
		1) байланыс-ақпарат орталығының бәсекеге қабілеттілігін арттыру жөніндегі жобаларды әзірлейді және іске асырады; 2) белгісіздік жағдайында байланыс-ақпараттық орталықты дамыту бойынша стратегиялық шешімдер қабылдауға; 3) ұсынымдарды тұжырымдайды және ұйымның процестерін жақсарту бойынша іс-шараларды жоспарлауға; 4) енгізілген технологияларды стратегиялық және жедел бағалауды жүзеге асырады.
		Білім:
		1) іске асыру үшін жоба командасын басқару әдістері өзгерістер ; 2) жобаның негізгі принциптері және өзгерістерді басқару;

		3) экономикалық әдістер жобаларды бағалау, соның ішінде тәуекелдер мен оларға қарсы тұруды бағалау өзгерістер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	аналитикалық дағдылар, тәуекелдерді басқару, коммуникативті дағдылар мен көшбасшылық қасиеттер, ұйымдастырушылық дағдылар, тұтынушыға бағдарлану, стресске төзімділік	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 "Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар" стандарты; EN 15838:2009 стандарты; COPC OSP стандарты (Customer Operations Performance Center — Outsource Service Provider) — сыртқы қызмет көрсетушілерге арналған стандарт.	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптер мен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	6	2421-0-013 Қызмет көрсетудің сапасын талдау және бақылау маманы
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1329-1-050 Топ жетекшісі (басқа салаларға маманданған)

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

19. Мемлекеттік органның атауы:

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі

Орындаушы:

Батырқызы Жаңылхан, +7 (702) 144 25 25, zh.batyrkyzy@mdai.gov.kz

20. Әзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):

Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Мемлекеттік қызметтер комитеті

Жоба жетекшісі:

Батырқызы Жаңылхан, +7 (702) 144 25 25, zh.batyrkyzy@mdai.gov.kz

Орындаушылар:

Батырқызы Ж, +7 (702) 144 25 25, zh.batyrkyzy@mdai.gov.kz

Клиенттік сервис саласының сарапшыларының Қазақстандық қауымдастығы, "КТ Cloud Lab" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

Жоба жетекшісі:

Улманова А.А.

E-mail: a_ulmanova@mail.ru

Телефон нөмірі: +7 (701) 870 38 61

Орындаушылар:

Улманова А.А., +7 (701) 870 38 61

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

22. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: -

23. "Атамекен" Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы:
17.07.2025 г.

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

25. Болжамды қайта қарау күні: 01.01.2028 г.