

Об утверждении профессионального стандарта "Деятельность справочно-информационных служб"

Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 30 июля 2025 года № 394/НК

В соответствии с пунктом 5 статьи 5 Закона Республики Казахстан "О профессиональных квалификациях" и подпунктом 56-7) пункта 15 Положения о Министерстве цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, утвержденного Постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 июля 2019 года № 501, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Деятельность справочно-информационных служб".

2. Комитету государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) направление настоящего приказа в течение пяти рабочих дней после его подписания на государственном и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан" Министерства юстиции Республики Казахстан для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Министр

Ж. Мадиев

"СОГЛАСОВАН"

Министерство труда
и социальной защиты
населения Республики Казахстан

Утвержден приказом
министра цифрового развития,

Профессиональный стандарт "Деятельность справочно-информационных служб"

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8) контакт-центр – специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (

запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи;

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

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

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

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

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

14) умение – способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия в рамках профессиональной задачи;

2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

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

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

3) НКЗ - Национальный классификатор занятий Республики Казахстан;

4) ОРК - Отраслевая рамка квалификаций;

5) ОКЭД - Общий классификатор видов экономической деятельности;

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

7) ПК – персональный компьютер.

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

3. Название профессионального стандарта: Деятельность справочно-информационных служб

4. Код профессионального стандарта:

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

J Информация и связь

62 Компьютерное программирование, консультационные и другие сопутствующие услуги

62.0 Компьютерное программирование, консультационные и другие сопутствующие услуги

62.02 Консультационные услуги в области информационных технологий

62.02. 0 Консультационные услуги в области компьютерных технологий

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

7. Перечень карточек профессий:

1) Оператор Call-центра - 3 уровень ОРК

2) Оператор Call-центра - 4 уровень ОРК

3) Аналитик службы поддержки – 4 уровень ОРК

4) Контролер узла связи – 4 уровень ОРК

5) Администратор – 5 уровень ОРК

6) Руководитель (управляющий) Call-центр – 6 уровень ОРК 7) Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг – 6 уровень ОРК

8) Экономист-аналитик – 6 уровень ОРК

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

10) Руководитель (управляющий) Call-центр – 7 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

8. Карточка профессии "Оператор Call-центра"	
Код группы :	4224-5
К о д наименования занятия:	4224-5-003
Наименование профессии:	Оператор Call-центра
Уровень квалификации по ОРК:	3
Подуровень квалификации по ОРК:	
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик:	Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003), Параграф 43. Оператор Call-центра

Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (рабочие профессии)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы	Без предъявления требований к стажу работы		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.		
Другие возможные наименования профессий:	4223-0-003 Оператор связи контакт-центра; 4223-0-004 Оператор связи центра продаж; 4223-0-005 Оператор систем связи; 4223-0-007 Оператор-телефонист; 4224-5-002 Специалист (оператор) контакт-центра; 4224-5-004 Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами; 4224-5-005 Служащий информационной службы по работе с клиентами; 4224-5-006 Специалист Call-центра.		
Основная цель деятельности:	Обработка обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации.		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов	
	Дополнительные трудовые функции:	2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия. 1. Консультировать по ассортименту продукции и предоставляемым услугам предприятия.	
Описание трудовых функций			
	Навык 1: Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания	Умения:	
		1) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 2) работать с большим массивом информационных данных; 3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой.	
		Знания:	
		1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;	

Трудовая функция 1: Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов		2) правил делового общения и речевого этикета; 3) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов; 4) Законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Предоставление клиенту актуальной информации по удаленным каналам коммуникации	Умения:
		1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия; 2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия; 3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия.
		Знания:
		1) функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов; 2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 3) Законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 3: Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятием порядке	Умения:
		1) использовать инструменты для внесения, поиска и обновления информации; 2) вносить данные точно и правильно, чтобы избежать ошибок, которые могут повлиять на работу всей системы; 3) понимать структуры баз данных и ориентироваться в них.
		Знания:
		1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов; 3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
		Умения:
		1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач;

Навык 1. Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях	2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий; 3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам. Знания: Знания: 1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг; 2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 3) предъявляемых требований к обработке заказов; 4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 2: Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой	Умения: 1) определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки; 2) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой; 3) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой; 4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке. Знания: 1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия; 4) методов устранения технических неполадок и сбоев.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Умения:

Трудовая функция 2 . Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия	Навык 3: Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия	1) работать с большим массивом информационных данных; 2) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой; 3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации; 4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке; 5) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.
		Знания:
		1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия; 4) методов устранения технических неполадок и сбоев; 5) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 6) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой	Умения:
		1) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой; 2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой; 3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации; 4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке.
		Знания:
		1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;

	2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 5: Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой	Умения:
	1) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке; 2) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 3) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в порядке, определенном предприятием; 4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.
	Знания:
	1) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 2) правил делового общения и речевого этикета; 3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой; 4) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 5) законодательства Республики Казахстан в области информатизации; 6) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 6: Внесение информации в программы и базы данных в установленном предприятиями порядке	Умения:
	1) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехником, в том числе использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой.
	Знания:
	1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов;

		2) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Дополнительная трудовая функция 1: Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия	Навык 1: Обработка входящих и исходящих контактов клиентов	Умения:
		1) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;
		2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;
		3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия;
	Возможность признания навыка:	Знания:
		1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;
		2) технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения;
		3) технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов.
	Навык 2: Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках	Умения:
		1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия;
		2) представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества;
		3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия;
	Возможность признания навыка:	4) предлагать альтернативное решение по запросу клиента.
		Знания:
		1) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;
		2) правил делового общения и речевого этикета;
		3) инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умения:
		1) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги;

	Навык 3: Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятия	2) оформлять заказы клиентов предприятия; 3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия.
		Знания: 1) форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия; 2) технологии ответов на вопросы и возражения клиентов; 3) правил делового общения и речевого этикета; 4) инструкций, процедур и сценарий обработки заказов клиентов; 5) предъявляемых требований к обработке заказов.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях	Умения: 1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач; 2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий; 3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам.
		Знания: 1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг; 2) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации; 4) понятий банковской и/или коммерческой тайны.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	Клиентоориентированность, Коммуникабельность, Стрессоустойчивость, Организованность и дисциплина, Эмоциональный интеллект, Гибкость мышления, Способность быстро усваивать новую информацию	
Список технических регламентов		

в и национальн ы х стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам		
Связь с другими профессиям и в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра	
	4	4223-0-002 Контролер узла связи	
	4	3512-1-001 Аналитик службы поддержки	
10.Карточка профессии "Оператор Call-центра"			
Код группы:	4224-5		
К о д наименования занятия:	4224-5-003		
Наименование профессии:	Оператор Call -центра		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
Подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификацио н н ы х характеристик:	Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 22003), Параграф 43. Оператор Call-центра		
Уровень профессиональн о г о образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: -	К ва л и ф и ка ц ия : -
Требования к опыту работы	Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания		
Связь с неформальным и информальны м образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы и др.) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года		
	4223-0-003 Оператор связи контакт-центра;		

Другие возможные наименования профессий:	4223-0-004 Оператор связи центра продаж; 4223-0-005 Оператор систем связи; 4223-0-007 Оператор-телефонист; 4224-5-002 Специалист (оператор) контакт-центра; 4224-5-004 Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами; 4224-5-005 Служащий информационной службы по работе с клиентами; 4224-5-006 Специалист Call-центра.	
Основная цель деятельности:	Обработка обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации	
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов
		2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия
		3. Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия
	Дополнительные трудовые функции:	1. Консультировать по ассортименту продукции и предоставляемым услугам предприятия
Описание трудовых функций		
Трудовая функция 1:	Навык 1: Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания	Умения:
		1) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 2) работать с большим массивом информационных данных; 3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой.
		Знания:
		1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов		2) правил делового общения и речевого этикета; 3) инструкций, процедур и сценарии обработки обращений клиентов; 4) Законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей;
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Предоставление клиенту актуальной информации по удаленным каналам коммуникации	Умения:
		3) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия; 4) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия; 3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия.
		Знания:
		1) функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов; 2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 3) законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
		Умения:
		1) использовать инструменты для внесения, поиска и обновления информации ;

		2) вводить данные в специализированные программные обеспечения и базы данных в соответствии с утвержденными регламентами предприятия; 3) уведомлять ответственных лиц о выявленных несоответствиях или ошибках; 4) получать информацию из первичных документов (заявки, отчеты, формы).
	Навык 3: Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятии порядке	Знания:
		2) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов; 3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
		Умения: 1) определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки; 2) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой; 3) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению

Навык 1. Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой	клиента за технической поддержкой; 4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.
	Знания: 1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия; 4) методов устранения технических неполадок и сбоев.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Умения: 1) работать с большим массивом информационных данных; 2) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой; 3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации; 4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке. Знания:

Трудовая функция 2 Консультирование по технической поддержке	Навык 2: Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия	1) методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия; 4) методов устранения технических неполадок и сбоев; 5) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 6) законодательства Республики Казахстан в области информатизации.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 3. Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой	Умения:
		1) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой; 2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой; 3) корректировать действия в соответствии с условиями ситуации; 4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в

клиентов предприятия		базу данных в определенном предприятием порядке.
		Знания:
		1) методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 4: Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой и нештатных ситуациях		Умения:
		1) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке; 2) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 3) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в порядке, определенном предприятием; 4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.
		Знания:
		1) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;

- 2) правил делового общения и речевого этикета;
- 3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой;
- 4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
- 5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;
- 6) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны

Возможность признания навыка:

Не рекомендовано

Умения:

- 1) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;
- 2) проверка целостности и актуальности данных, устранение выявленных неточностей или дублирующих записей;
- 3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой;
- 4) следовать алгоритмам, предусмотренным для каждого типа данных, в том числе правилам безопасности и конфиденциальности.

Знания:

- 1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по удаленному информационно-справочному

Навык 5:

Внесение информации в программы и базы данных в установленном предприятиями порядке

		обслуживанию клиентов ; 2) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 3) методов ведения отчетности по внесению данных.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 6: Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях	Умения: 1) осуществлять взаимодействие с коллегами для выполнения и решения рабочих задач; 2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий; 3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам. Знания: 1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг; 2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 3) предъявляемых требований к обработке заказов; 4) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 5) законодательства Республики Казахстан в

		о б л а с т и информатизации.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 1: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов		Умения:
		1) определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения;
		2) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;
		3) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;
		4) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента;
		5) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации.
		Знания:
		1) методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов;
		2) алгоритмов решений конфликтных ситуаций с клиентами;
		3) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;
		4) Законодательства Республики Казахстан в о б л а с т и информатизации;
		5) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умения:

Трудовая функция 3. Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия	Навык 2: Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов	1) регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус; 2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента; 3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента; 4) предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.
		Знания:
		1) требований организации к порядку регистрации жалоб и претензий клиентов; 2) требований, предъявляемых к обработке обращений за технической поддержкой; 3) правил ведения делопроизводства организации; 4) стандартов качества, принятых в организации.
		Возможность признания навыка:
		Не рекомендовано
		Умения:
		1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций; 2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента; 3) отслеживать своевременность и качество выполнения

Навык 3: Организация принятия решения по претензионному обращению клиента	задач по претензионному обращению клиента. Знания: 1) методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов; 2) алгоритмов решений конфликтных ситуаций с клиентами; 3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 4: Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента и предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению	Умения: 1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента; 2) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации; 3) предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению. Знания: 1) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой; 2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих предмет деятельности информационно-справочного обслуживания; 3) правил делового общения и речевого этикета; 4) правил деловой переписки и письменного этикета.

	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 5: Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента в специализированное программное обеспечение	Умения:
		1) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 2) регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус; 3) вести подробную историю изменений, включая все взаимодействия с клиентом, результаты проверок и принятые решения.
		Знания:
		1) функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов; 2) стандартов и методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов; 3) стандартов оформления документов на предприятии
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
		Умения:
		1) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими

Навык 1: Обработка входящих и исходящих контактов клиентов и услуг предприятия	продукта или услуги предприятия; 3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия. Знания: 1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия; 2) технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения; 3) технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 2: Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках	Умения: 1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия; 2) представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества; 3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия; 4) предлагать альтернативные решения по запросу клиента. Знания:

Дополнительная трудовая функция 1 : Консультирование по ассортименту продукции и предоставляемым услугам предприятия		1) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 2) правил делового общения и речевого этикета; 3) инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 3: Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятий	Умения:
		1) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги; 2) оформлять заказы клиентов предприятия; 3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия.
		Знания:
		1) форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия; 2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 3) правил делового общения и речевого этикета; 4) инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов; 5) предъявляемых требований к обработке заказов.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
		Умения:
		1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач; 2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного

	Навык 4: Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях	взаимодействия с клиентами предприятий; 3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам.
		Знания:
		1) методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг; 2) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 3) законодательства Республики Казахстан в о б л а с т и информатизации; 4) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость, Гибкость мышления, Эмоциональный интеллект, Клиентоориентированность, Коммуникабельность, Способность быстро усваивать новую информацию, Организованность и дисциплина	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	4223-0-002 Контролер узла связи
	4	3512-1-001 Аналитик службы поддержки
	5	3349-0-001 Администратор
11. Карточка профессии "Аналитик службы поддержки":		
Код группы:	3512-1	

К о д наименования занятия:	3512-1-001		
Наименование профессии:	Аналитик службы поддержки		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
Подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационны х характеристик:			
Уровень профессиональног о образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	ТиПО (специалист среднего звена)	-	-
Требования к опыту работы	Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессий:	2431-2-003 Менеджер по управлению онлайн-продажами; 2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий; 2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций; 4315-1-001 Планировщик (по компьютерным операциям).		
Основная цель деятельности	оптимизация распределения ресурсов для эффективной обработки обращений клиентов, повышение качества обслуживания и степени их удовлетворенности через планомерное выявление тенденций и улучшение взаимодействий с клиентами.		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре.	
		2. Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки Обращений.	
		3. Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов.	
	Дополнительные трудовые функции:		
Описание трудовых функций			
		Умения:	
		1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами;	

Трудовая функция 1: Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов	Навык 1: Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в центре	2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных; 3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования; 4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных); 5) импортировать данные в статистический пакет.
		Знания: 1) методов выборки данных для получения репрезентативной информации; 2) основных показателей эффективности колл-центра; 3) трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2: Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Умения: 1) составлять сводные таблицы для группировки и анализа данных; 2) создавать визуальные представления данных с использованием графиков и диаграмм; 3) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач.
		Знания: 1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров; 2) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности; 3) методов и средств системного и стратегического анализа; 4) методов сглаживания временных рядов для уменьшения влияния случайных колебаний.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 1: Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов	Навык 3: Проведение анализа исторических циклических колебаний количества	Умения: 1) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией; 2) анализировать показатели изменений в тактике контактного информационного центра; 3) проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных (на протяжении года, месяца, недели и дня); 4) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;

в контактном информационном центре	обращений и времени их обработки в контактном информационном центре (на протяжении года, месяца, недели и дня)	5) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования.
		Знания:
		1) основ организации деятельности контактных информационных центров; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров; 3) методов и средств системного и стратегического анализа;
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 4. Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений		Умения:
		1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка); 3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов; 4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений.
		Знания:
		1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 2) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 3) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей; 4) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умения:

Трудовая функция 2 Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений	Навык 1: Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений	1) осуществлять планирование и расчет ресурсов, составлять прогнозные потребности; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка); 3) проводить анализ сводной потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов.
		Знания:
		1) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 2) основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников; 3) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2: Осуществление расчета необходимой мощности систем для самообслуживания клиентов	Умения: 1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания; 3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений и целевым значениям производительности систем самообслуживания.
		Знания:
		1) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей ИТ; 2) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей; 3) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умения:

	Навык 3. Осуществление расчета потребности в специалистах по обслуживанию клиентов на долгосрочную перспективу с корректировкой ресурсов при изменении объема и времени обработки обращений	1) использовать программное обеспечение для осуществления сводного прогнозирования, планирования и расчета ресурсов для всех каналов взаимодействия с клиентами; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка) по всем каналам взаимодействия с клиентами; 3) осуществлять расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей как от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений, так и с использованием систем самообслуживания. Знания: 1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 2) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 3) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей; 4) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 1. Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умения: 1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза; 4) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования; 5) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений по поддержке пользователей и будущими периодами. Знания:

Трудовая функция 3. Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов		1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний; 2) программное обеспечение для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) математические методы прогноза, расчета и составления расписаний; 4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2. Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умения:
		1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков; 2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания; 3) интерпретировать показатели эффективности работы колл-центра и выявлять проблемные зоны; 4) взаимодействовать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках; 5) одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами.
		Знания:
		1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний; 2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний; 4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 5) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	коммуникабельность и стрессоустойчивость; инициативность и самостоятельность; аналитическое мышление; стратегическое видение; чувство ответственности; этика и моральная выдержанность.	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам	
	Уровень ОРК:	Наименование профессии:

Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	4	4224-5-003 Оператор колл-центра		
	4	4223-0-002 Контролер узла связи		
	5	3349-0-001 Администратор		
12.Карточка профессии "Контролер узла связи":				
Код группы:	4223-0			
Код наименования занятия:	4223-0-002			
Наименование профессии:	Контролер узла связи			
Уровень квалификации по ОРК:	4			
Подуровень квалификации по ОРК:				
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик:				
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность:	Квалификация:	
Требования к опыту работы:	Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.			
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо неформального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года.			
Другие возможные наименования профессий:	3112-4-001 Техник службы контроля качества 2413-5-003 Специалист по комплаенс 3349-0-009 Администратор по качеству			
Основная цель деятельности:	обеспечение качества клиентского сервиса через постоянный контроль ключевых показателей, оценку обработки обращений, соблюдение стандартов, анализ конфликтных ситуаций, профессиональное развитие сотрудников и формализацию результатов			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов		
		2. Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов		
	Дополнительные трудовые функции:	1.Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов		
Описание трудовых функций				
		Умения:		

Трудовая функция 1: Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Навык 1: Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций	1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента; 2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов; 3) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении.
		Знания
		1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре; 2) основной информации о продуктах и услугах предприятия; 3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами; 4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций	Умения: 1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении; 2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 3) проверять тексты на наличие ошибок, опечаток и неточностей; 4) следить за соблюдением корпоративных стандартов общения с клиентами.
		Знания:
		1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятий для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) основной информации о продуктах и услугах предприятия;

		3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 3: Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга	Умения:
		1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении; 2) формировать выборки записей обращений клиентов по тематикам/группам/иным критериям; 3) применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре; 4) классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов.
		Знания:
		1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре; 2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов; 3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умения:
		1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента; 2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;

Трудовая функция 2 Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов	Навык 1. Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)	3) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов.
		Знания: 1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами; 3) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей; 4) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 1. Проведение расчета оценки каждого обращения и работы специалистов, подвергшихся мониторингу, согласно установленным правилам с обоснованием результатов	Умения: 1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента; 2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов; 3) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения; 4) вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста.
		Знания: 1) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий; 2) методов и правил оценки действий специалистов по

Дополнительная трудовая функция 1: Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов		информационно-справочному обслуживанию; 3) основных требований для оцифровки результатов мониторинга.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2. Подготовка отчетов по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии	Умения:
		1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии 2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга 3) создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов.
		Знания:
		1) стандартов организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга; 2) предъявляемых требований к обработке результатов мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии; 3) нормативной документации по оформлению отчетов по результатам мониторинга.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 3. Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям	Умения:
		1) проводить различные сессии для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистов; 2) оформлять необходимую документацию с использованием форм и методов деловой переписки; 3) формулировать конкретные рекомендации для улучшения работы специалистов, основанных на выявленных проблемах.
		Знания:
		1) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре; 2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

		3) основных положений методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов.	
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано	
Требования к личностным компетенциям:	высокий уровень стрессоустойчивости; способность оперативно реагировать на возникающие проблемы; внимание к деталям; умение работать в команде; коммуникабельность; настойчивость и целеустремленность.		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра	
	4	3512-1-001 Аналитик службы поддержки	
	5	3349-0-001 Администратор	
13.Карточка профессии "Администратор":			
Код группы:	3349-0		
Код наименования занятия:	3349-0-001		
Наименование профессии:	Администратор		
Уровень квалификации по ОРК:	5		
Подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послесреднее образование (прикладной бакалавриат)	Специальность: (-	Квалификация: -
	Уровень образования: Т и П О специалист среднего звена)	Специальность: (-	Квалификация: -
Требования к опыту работы	Техническое и профессиональное образование с подтвержденным стажем работы не менее одного года в справочно-информационных службах или послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы.		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты , профессиональный стаж) в сфере дистанционного		

	информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее одного года в соответствующей сфере деятельности.	
Другие возможные наименования профессий:	2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам; 2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий; 2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций; 1329-1-048 Руководитель (управляющий) (в прочих отраслях); 1329-1-056 Управляющий отделением (в прочих отраслях); 1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах)); 1439-9-029 Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности).	
Основная цель деятельности:	Организация работы, управление персоналом, контроль продуктивности и качественное обслуживание клиентов	
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании
		2. Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей
		3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании
		4. Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг
	Дополнительные трудовые функции:	1. Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству.
Описание трудовых функций		
	Навык 1: Определение ежедневных задач для сотрудников и установление плановых показателей	Умения:
		1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;
		2) формулировать задачи, избегая двусмысленности и недопонимания;
		3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области ;
		4) распределять задач между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;
		5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций.
		Знания:
		1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;
		2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;

	3) правил делового общения и речевого этикета; 4) внутренних стандартов оформления документов на предприятии.
Возможность признания навыка :	Рекомендовано
Навык 2: Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства	Умения:
	1) доносить информацию до слушателей в понятной и доступной форме; 2) проводить собрания, вести переговоры, писать информационные письма, сообщения в мессенджерах; 3) определять цели собрания, готовить повестку дня, подбирать необходимые материалы; 4) формировать отчеты, протоколы, инструкции, памятки
	Знания:
	1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) правил делового общения и речевого этикета; 3) основных требований соблюдения профессиональной лексики при общении с операторами.
Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Навык 3: Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены	Умения:
	1) анализировать данные о количестве обращений, времени обработки и прогнозировать пиковые нагрузки для оптимизации расписания перерывов; 2) составлять графики перерывов с учетом различных факторов (график работы, количество специалистов, время обработки обращений); 3) анализировать текущее расписание, выявлять узкие места и оптимизировать его для повышения эффективности работы; 4) использовать различные инструменты для составления расписаний.
	Знания:
	1) трудового законодательства Республики Казахстан; 2) принципов эффективной организации работы, методов нормирования труда для расчета оптимальной продолжительности перерывов и их распределения в течение смены. 3) организационной структуры предприятия; 4) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 5) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию.

Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Навык 4: Предоставление информации и ресурсов, необходимых сотрудникам для выполнения их рабочих задач	Умения:
		1) находить, оценивать и организовывать информацию, необходимую для выполнения рабочих задач; 2) использовать различные инструменты для хранения и поиска информации в специализированном программном обеспечении; 3) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов.
		Знания:
		1) основные показатели в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра; 2) должностные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции; 3) внутренние регламенты и процедуры организации работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра; 4) предъявляемых требований по организации работы по предоставлению информации и ресурсов в установленные сроки.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Навык 5: Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене		Умения:
		1) координировать и согласовывать свою работу с коллегами; 2) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию; 3) составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию.
		Знания:
Возможность признания навыка :		1) специализированного программного обеспечения, используемого специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов в контактном центре; 2) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 3) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра; 4) трудового законодательства Республики Казахстан.
		Не рекомендовано

	Навык 6: Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Умения:
		1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций; 2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при реализации совместных задач; 3) анализировать собранную информацию, выявлять тренды, проблемы и возможности для улучшения; 4) составлять вопросы, проводить опросы и интервью, а также обрабатывать и анализировать полученные данные.
		Знания:
		1) основных требований делового общения и речевого этикета; 2) различных методов сбора обратной связи, таких как опросы, интервью, фокус-группы; 3) основных процессов и стандартов работы контактного центра, включая скрипты, регламенты и KPI.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 7: Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Умения:
		1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии; 2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы), обрабатывать их и подготавливать к анализу; 3) работать с большим массивом информационных данных; 4) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 5) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты).
		Знания:
		1) принципов работы CRM- систем и умение использовать их для сбора и анализа данных; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 3) внутренних стандартов оформления документов на предприятий.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
		Умения:
		1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;

Трудовая функция 2. Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей	Навык 1: Осуществление контроля пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	2) отслеживать данные о времени прихода/ухода сотрудников, продолжительности перерывов, времени обработки звонков; 3) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей; 4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения. Знания: 1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 2) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников; 3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции; 4) программного обеспечения для учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 2: Осуществление контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Умения: 1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля; 1) 2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра; 2) 3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра; 3) 4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения Знания: 1) ключевых показателей эффективности, их виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 3) основных показателей, влияющих на нагрузку сотрудников.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
		Умения: 1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI);

	Навык 3: Предоставление руководству информации о статусе выполнения задач	2) подготавливать отчеты о статусе выполнения задач для руководства; 3) взаимодействовать с системами отслеживания задач для получения актуальной информации; 4) докладывать о статусе задач, включая потенциальные проблемы и риски.
		Знания: 1) внутренних стандартов оформления документов; 2) этикета и норм делового общения, в том числе при представлении отчетов; 3) жизненного цикла задачи, этапов выполнения и критериев завершения.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 1: Составление критериев отбора для кандидатов на должность специалиста по обслуживанию клиентов контактного центра	Умения: 1) выявлять ключевые навыки и качества, необходимые для выполнения обязанностей на должности специалиста по информационно-справочному обслуживанию; 2) использовать различные методы для оценки кандидатов: интервью, тесты, кейс-задания, симуляции; 3) анализировать и интерпретировать результаты тестов и собеседований для принятия обоснованных решений о кандидатах; 4) формировать профиль кандидата для отбора.
		Знания: 1) основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 3) методов создания и поддержания позитивного имиджа компании для привлечения талантливых специалистов; 4) трудового законодательства Республики Казахстан.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Навык 2. Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному	Умения: 1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре; 2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников; 3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра; 4) выстраивать коммуникацию со специалистами в процессе адаптации и обучения.

обслуживанию контактного информационного центра	Знания: 1) методов и способов формирования коммуникативных навыков; 2) методов и форм обучения специалистов; 3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов ; 4) внутренних правил получения обратной связи.
Возможность признания навыка :	Рекомендовано
Навык 3: Сопровождение сотрудников при отклонениях в показателях производительнос ти и составление индивидуальных планов развития	Умения: 1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды; 2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников; 3) мотивировать специалистов к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра; 4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в ходе выполнения совместных задач. Знания: 1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений; 2) методов и способов формирования коммуникативных навыков; 3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции; 4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде.
Возможность признания навыка :	1) Рекомендовано
Навык 4. Ознакомление линейных	Умения: 1) адаптировать информацию под разный уровень подготовки сотрудников; 2) создавать наглядные и понятные обучающие материалы (например, инструкции, видеоуроки, презентации); 3) проводить эффективные инструктажи и тренинги, отвечать на вопросы сотрудников, вовлекать их в процесс обучения;

Трудовая функция 3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании	сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний	4) находить нужную информацию в базе знаний, объяснять сотрудникам, как ее использовать, и поддерживать актуальность базы знаний.
		Знания:
		1) различных методик обучения, включая инструктажи, тренинги, менторство, для выбора наиболее подходящего способа для ознакомления с изменениями; 2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции; 3) действующих внутренних и внешних регламентов организации по обслуживанию клиентов.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 5. Проведение работы по облегчению адаптации нового сотрудника и проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки	Умения: 1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре; 2) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра; 3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения; 4) оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества. Знания: 1) методов и способов формирования коммуникативных навыков; 2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции; 3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 4) методов и способов нематериальной мотивации специалистов; 5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 6. Формирование запроса и	Умения: 1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений;

	организация обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации	2) формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра; 3) организовывать обучение специалистов на рабочих местах; 4) оценивать эффективность процессов обучения. Знания: 1) действующих регламентов организации по обслуживанию клиентов; 2) перечня актуальных услуг и продуктов организации в полном объеме; 3) методов для конкретных задач обучения, учитывая особенности аудитории и ресурсы.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 7. Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах	Умения: 1) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения; 2) определять пробелы в знаниях и навыках, выявлять причины ошибок и разрабатывать соответствующие индивидуальные обучающие мероприятия 3) демонстрировать правильные методы работы, предоставлять поддержку и обратную связь в процессе обучения. Знания: 1) принципов обучения взрослых, таких как самостоятельность, практическая направленность, мотивация и учет предыдущего опыта 2) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра; 3) общих принципов обучения, включая планирование, организацию, контроль и оценку результатов.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 1: Планирование, организация и	Умения: 1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности; 2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества; 3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг; 4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией; 5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;

контроль деятельности по анализу удовлетворенности и потребителей информационно-справочных услуг	6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников. Знания: 1) основных понятий и определений в области качества; 2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг; 3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов; 4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания; 5) подходов к работе с жалобами клиентов; 6) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре.
Возможность признания навыка :	Рекомендовано
Навык 2: Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов	Умения: 1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы; 2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения; 3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики; 4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг; 5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества. Знания: 1) основных понятий и определений в области качества; 2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг; 3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов; 4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания.
Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Умения: 1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;

Трудовая функция 4 Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг	Навык 3: Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов	2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;
		3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;
		4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.
		Знания: 1) основных понятий и определений в области качества; 2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг; 3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов; 4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов; 5) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре; 6) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов; 7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета; 8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Навык 4. Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений для выявления причин возникновения претензий и их последующий анализ	Умения: 1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества; 2) разрабатывать процедуры и методы контроля; 3) анализировать эффективность бизнес-процессов в области качества и деятельность сотрудников.
		Знания: 1) основные понятия и определения в области качества; 2) способы измерения и методы оценки качества обслуживания; 3) подходы к работе с жалобами клиентов; 4) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре; 5) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета.

	Возможность признания навыка : :	Не рекомендовано
	Навык 5. Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов	Умения: 1) 1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества 2) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации 3) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи.
		Знания: 1) способов измерения и методов оценки качества обслуживания; 2) подходов к работе с жалобами клиентов; 3) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов; 4) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.
		Возможность признания навыка : :
Дополнительная трудовая функция 1:	Навык 1. Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности	Умения: 1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания; 2) применять методы сбора данных с использованием технических средств; 3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания
		Знания: 1) основы психологии и управления персоналом; 2) основы управления изменениями; 3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия; 4) методов сбора информации; 5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией; 6) требования к разработке регламентов процессов 7) методов совершенствования процессов; 8) методов оценки достоверности собранной информации; 9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;

Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству		10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Навык 2. Составление новых методов решения задач для повышения эффективности информационно-справочного обслуживания	Умения:
		1) составлять презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки для обоснования эффективности вносимых предложений; 2) проводить публичные выступления; 3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания; 4) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей.
		Знания: 1) основ управления изменениями; 2) основ делового этикета и профессионального взаимодействия; 3) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией; 4) требования к разработке регламентов процессов.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	стрессоустойчивость, организованность и дисциплинированность, эмоциональный интеллект, умение разрешать конфликты, ориентация на клиента	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт GPCOSP	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра
	6	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)
14. Карточка профессии "Руководитель (управляющий) Call-центра":		
Код группы:	1234-2	
Код наименования занятия:	1234-2-001	
Наименование		

профессии:	Руководитель (управляющий) Call-центр		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
Подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы	Высшее образование с подтвержденным стажем работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо неформального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности.		
Другие возможные наименования профессий:	1210-0-056 Директор фирмы; 1234-1-001 Руководитель (управляющий) службой сервиса для клиентов.		
Основная цель деятельности:	Обеспечивает высокое качество взаимодействия с клиентами и достижение целевых показателей деятельности путем эффективного руководства и оптимизации процессов информационно-справочного обслуживания.		

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

построением единой системы управления информацией - справочным обслуживанием на уровне организации	Навык 3: Модернизация бизнес-процессов и бюджетирование развития системы удаленного обслуживания клиентов	2) разделять сложные процессы на более мелкие, управляемые части для лучшего понимания и анализа; 3) разрабатывать статические и динамические модели, отображающие последовательность действий, взаимосвязи и ресурсы; 4) адаптировать знания и инструменты к особенностям конкретного бизнеса.
		Знания:
		1) основ стратегического менеджмента и антикризисного управления; 2) способов применения информационно-коммуникационных технологий, включая системы искусственного интеллекта; 3) методов анализа, оптимизации и моделирования бизнес-процессов.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы удаленного обслуживания клиентов	Умения:
		1) разрабатывать программы развития подсистемы удаленного обслуживания клиентов; 2) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности; 3) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра.
		Знания:
		1) методов управления проектами и изменениями; 2) средств системного и стратегического анализа; 3) современных тенденции развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 5: Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов	Умения:
		1) формировать систему показателей эффективности деятельности структурных подразделений и сотрудников; 2) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты; 3) вырабатывать решения и оценивать риски.
		Знания:
		1) основных целевых значений ключевых показателей эффективности деятельности контактных информационных центров; 2) теории конфликтологии и психологии делового общения; 3) методов стимулирования персонала, повышения мотивации.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умение:
		1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;

Трудовая функция 2. Организация и координация	Навык 1: Организация работы и выбор технологий для подразделений информационно- справочного обслуживания	2) проектировать бизнес-процессы и формировать требования для их выполнения; 3) вырабатывать предложения и оформлять в виде графиков, таблиц, иных средств визуализации.
		Знания:
		1) принципов технологии построения организационной структуры; 2) методов и технологии обеспечения регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды; 3) различных тенденций развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2: Организация систематического информационного обмена между подразделениями в процессе информационно-справочного обслуживания	Умения:
		1) организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания для выполнения текущих целей и задач, достижению показателей деятельности; 2) разрабатывать и внедрять регламенты и процедуры, регулирующие информационный обмен; 3) выбирать наиболее подходящие каналы связи для разных видов информации и задач (электронная почта, мессенджеры, системы видеоконференций).
		Знания:
		1) различных типов коммуникационных каналов и технологий для обмена информацией; 2) основ информационного обмена между подразделениями, включая стандарты, процессы и методы оптимизации передачи данных; 3) методов защиты данных и соблюдения требований безопасности в процессе обмена информацией между подразделениями; 4) структуры и иерархии компании для правильной маршрутизации информации и эффективного взаимодействия между подразделениями.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
		Умения:
	Навык 3: Организация работы линейных руководителей и распределение зон для достижения целевых показателей информационно-справочного обслуживания.	1) анализировать потребности структурных подразделений контактного информационного центра в материальных ресурсах и персонале; 2) создавать системы для профессионального роста и развития исполнительного руководства организации; 3) анализировать статистику, выявлять тенденции и принимать обоснованные решения.
		Знания:
		1) принципов, методов, инструментов, основных технологических процессов и приемов работ контактного информационного центра;

деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании		2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами; 3) современных информационных систем и технологий, используемых в справочной деятельности.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра	Умения: 1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач по удаленному информационно-справочному обслуживанию; 2) разрабатывать планы, ставить цели, определять задачи, распределять ресурсы и контролировать выполнение; 3) четко формулировать задачи, мотивировать сотрудников, эффективно общаться с командой и заинтересованными сторонами; 4) оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант, принимать ответственность за решения и их последствия.
		Знания: 1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров; 2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними; 3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 5: Разработка и контроль исполнения внутренних документов контактного информационного центра для внедрения современных форм организации деятельности	Умения: 1) организовывать работу коллектива исполнителей; 2) принимать управленческие решения в условиях различных мнений; 3) подготовить проект документа, провести согласование, получить необходимые визы и утверждение.
		Знания: 1) подходов, методов и способов координации деятельности контактных информационных центров; 2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров; 3) принципов управления качеством, инструментов для контроля и повышения эффективности работы.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 6:	Умения: 1) оценивать эффективность деятельности основных структурных подразделений контактного информационного центра; 2) корректировать деятельность на основе оценки; 3) структурировать и каталогизировать информацию, обеспечивать быстрый доступ к ней.

Трудовая функция 3. Контроль функционирования всех систем и процессов в информационно-справочного обслуживания	Организация взаимодействия подразделений, участвующих в удаленном информационно-справочном обслуживании внутри организации	Знания: 1) методов, технологии обеспечения возможности регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды; 2) принципов, методов, технологии, инструментов определения структуры организации, адекватного решения стратегических задач; 3) основ работы с базами данных для организации хранения и доступа к информации.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 1. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов	Умения: 1) применять методики создания системы контроля в контактных информационных центрах; 2) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий; 3) применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах.
		Знания: 1) основных показателей процессов управления в контактных информационных центрах и способов их расчета; 2) основ организации деятельности по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов 3) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах.
		Возможность признания навыка:
		Рекомендовано
	Навык 2. Контроль выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов	Умения: 1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ, разработанных в организации на основании регламентов и стандартов; 2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления; 3) использовать различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков, опросы клиентов.
		Знания: 1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам; 2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах; 3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания
		Возможность признания навыка:
		Рекомендовано
		Умения: 1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов)

	Навык 3. Выявление проблем и оценка эффективности системы контроля подразделений удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов	удаленного информационно- справочного обслуживания клиентов; 2) организовывать систему подготовки для заинтересованных сторон отчетов по эффективности и результативности управления в подразделениях (группах, службах, отделах) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов; 3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами. Знания: 1) теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; 2) теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; 3) основных принципов непрерывного улучшения эффективности переговоров.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 1. Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр	Умения: 1) анализировать, систематизировать и обобщать информацию; 2) разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов; 3) эффективно общаться с различными группами сотрудников (операторы, менеджеры, руководство), объяснять необходимость изменений и мотивировать на их принятие. Знания: 1) основ управления проектами; 2) принципов и методов управления изменениями; 3) национальных и международных стандартов и лучших практик описания требований; 4) различных процедур управления изменениями.
Дополнительная трудовая функция 1: Управление проектами по совершенствованию систем и процессов	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2. Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра	Умения: 1) разрабатывать планы мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов и управлять их выполнением; 2) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента; 3) оценивать риски выбранных решений; 4) разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами; 5) формулировать цели, исходя из анализа проблем, потребностей и возможностей. Знания: 1) основ планирования проектных работ; 2) методики разработки требований к системам и шаблоны документов требований к ним;

информационно-справочного обслуживания на уровне организации		3) методики анализа основных факторов, определяющих необходимость; 4) технологии поиска и оценки новых рыночных возможностей, алгоритмов формулирования бизнес-идей, способствующих развитию контактного информационного центра 5) методики внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 3. Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра	Умения:
		1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра; 2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности; 3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации
		Знания: 1) методов управления командой проекта по внедрению изменений в контактном информационном центре; 2) подходов и методов преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений; 3) основ организации и проведения обучения персонала.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	Аналитические способности, управление рисками, коммуникативные навыки и лидерские качества, организационные способности, клиентоцентричность, устойчивость к стрессам.	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	6	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)
	7	1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр
15. Карточка профессии "Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг":		

К о д г р у п п ы:	2421-0
К о д на и м ен ов ан и я за н ят и я:	2421-0-013
Н аи м ен ов ан ие п р о ф ес си и:	Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
У р ов ен ь кв ал и ф и ка ц и и п	6

о О Р К:	
П о д у р ов ен ь кв ал и ф и ка ц и и п о О Р К:	
У р ов ен ь кв ал и ф и ка ц и и п о Е Т К С, К С, ти п ОВ ы х кв	

ал и ф и ка ц и о н н ы х ха ра кт ер ис ти к:			
У р ов ен ь п р о ф ес си о на ль н ог о о б ра зо ва н и я:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: -	Квал ифик ация: -
Т ре б ов ан и я к о п	Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в		

ы ту ра б от ы	сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.
С вя зь с не ф о р м ал ьн ы м и и н ф о р м ал ьн ы м о б ра зо ва н ие м:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах или предприятиях, либо неформального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж). Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности.
Д р уг ие во з м о ж н ы е на и м ен	2413-5-003 Специалист по комплаенс;

ов ан и я п р о ф ес си й:	3349-0-009 Администратор по качеству; 2141-4-004 Инженер по контролю качества;	
О сн ов на я це ль де ят ел ьн ос ти :	обеспечение качества клиентского сервиса через постоянный контроль ключевых показателей, оценку обработки обращений, соблюдение стандартов, анализ конфликтных ситуаций, профессиональное развитие сотрудников и формализацию результатов.	
П ер еч ен ь тр у д ов ы х ф у н к ц и й:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов
		2. Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов
	Дополнительные трудовые функции:	1. Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов
		2. Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов
Описание трудовых функций		
		Умения: 1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении; 2) формировать выборки записей обращений

клиентов по тематикам/ группам/иным критериям;
 3) применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
 4) классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признаку находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении.

Знания:

1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
 2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;
 3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.

Навык 1:

Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга

Возможность признания навыка:

Не рекомендовано

Умения:

1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с

Навык 2:

Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций

действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;
2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочно му обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;
3) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении.

Знания

1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;
2) информации о продуктах и услугах предприятия;
3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;
4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей.

Возможность признания навыка:

Не рекомендовано

Умения:

1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении по текстовым каналам коммуникаций;
2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочно му обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов,

Навык 3: Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания	предприятия и регулирующих органов; 3) использовать проверочные программы на предмет соответствия правилам орфографии и пунктуации. Знания: 1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) информации о продуктах и услугах предприятия - основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами. 3) правил орфографии и пунктуации.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 4: Наблюдение за действиями специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов с целью проверки их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания, с целью последующего анализа	Умения: 1)документировать результаты наблюдения, включая описание действий, выявленные нарушения, предложения по их устранению; 2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочно му обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов; 3) формулировать свои замечания и рекомендации, как устно, так и письменно, в зависимости от ситуации. Знания: 1) соответствующих нормативных документов, регламентирующих правила обслуживания клиентов, включая внутренние

	инструкции, положения, стандарты качества обслуживания. 2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей; 3) используемых инструментов, программного обеспечения и каналов коммуникации.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 1: Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)	Умения:
	1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента; 2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов; 3) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов.
	Знания:
	1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) основных положений законодательных и нормативных правовых

актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;
3) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре.

Возможность признания навыка:

Рекомендовано

Умения:

- 1) оформлять результаты классификации ошибок в виде отчетов, таблиц или других документов, в соответствии с требованиями локальных нормативных актов;
- 2) находить нужную информацию в локальных нормативных актах, правильно интерпретировать их положения и применять их на практике;
- 3) применять знания о принципах и правилах классификации для отнесения выявленных ошибок к соответствующим категориям, определенным в локальных нормативных актах.

Знания:

- 1) об общих принципах классификации, таких как систематизация, группировка, категоризация, иерархия;
- 2) структуры документов, терминологии, используемой для описания ошибок, и конкретных критериев, по которым ошибки классифицируются.
- 3) предметной области, к которой относятся ошибки.

Навык 2:

Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах

Возможность признания навыка:

Рекомендовано

Умения:

- 1) собирать, систематизировать и

б от ке о б ра щ ен и й кл ие нт ов		анализировать информацию из различных источников для выявления противоречий, пробелов и подтверждения фактов; 2) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении; 3) оценивать надежность источников информации, выявлять предвзятость и манипуляции, а также проверять факты.
	Навык 3: Поиск дополнительной информации для обоснования оценки степени полноты и достоверности решения вопроса клиента	Знания: 1) понимание конкретной области, к которой относится вопрос клиента, включая терминологию, принципы и тенденции; 2) методов поиска, обработки и оценки информации, включая источники информации, методы верификации данных и выявления рисков; 3) этических принципов и стандартов, определяющих поведение специалиста при работе с информацией и принятии решений
	Возможность признания навыка: Навык 4: Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях	Не рекомендовано Умения: 1) анализировать информацию, выявлять проблемы и находить решения; 2) пользоваться инструментами для обработки обращений и анализа данных; 3) участвовать в обсуждениях, высказывать свое мнение, аргументировать свою позицию. Знания: 1) различных способов обработки запросов клиентов, включая этапы

Д о п о л н и т е л ь н а я т р у д о в а я ф у н к ц и		обработки, используемые инструменты и базы данных ; 2) критериев, по которым оценивается работа специалиста; 3) конкретных целевых показателей, на которые ориентирована работа специалиста.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 1: Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии	Умения:
		1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии; 2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга; 3) создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов.
		Знания:
	Возможность признания навыка:	1) стандартов организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга; 2) требований, предъявляемые к обработке результатов мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии; 3) нормативной документация по оформлению отчетов по результатам мониторинга.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умения:
		1) проведения сессий для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка

я 1: Ф о р м ал из ац и я ре зу ль та то в из м ер ен и я ка че ст ва о б ра б от к и о б ра щ ен и й кл ие нт ов	которых производилась, и их непосредственным руководителям; 2) оформления документации с использованием форм и методов деловой переписки ; 3) использовать существующие в организации каналы коммуникаций.
Навык 2.	Знания:
Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям	1) специализированного программного обеспечения для контроля качества используемого я в контактном информационном центре; 2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности , применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 3) основных положений методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов; 4) каналов коммуникаций в организации и порядок работы по ним.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 3.	Умения:
Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу и каждого специалиста согласно установленным правилам с обоснованием оценки	1) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения; 2) вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста; 3) определять целевые группы для мониторинга обращений.
	Знания:
	1) основных требований национальных стандартов в сфере управления

Д о п о л н и т е л ь н а я т р у д о в а я ф у н к ц и я 2: П о дг от ов ка п ре д л о ж е н и й п о со		контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий; 2) методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 3) правил оцифровки результатов мониторинга.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умения:
		1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении; 2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов; 3) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией ; 4) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области контроля качества деятельности; 5) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра
	Навык 1: Анализировать данные для совершенствования процесса мониторинга обращений клиентов	Знания:
		1) перечня и целевых значений ключевых

ве р ш ен ст во ва н и ю п р о це сс а м о н ит о р и нг а о б ра щ ен и й кл ие нт ов		показателей эффективности , применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) информации о продуктах и услугах предприятия; 3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами; 4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей; 5) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 6) законодательства Республики Казахстан в области информатизации.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Т ре б ов ан и я к л и ч н ос тн ы м ко	высокий уровень стрессоустойчивости; способность оперативно реагировать на возникающие проблемы;	

м пе те н ц и я м:	внимание к деталям; умение работать в команде; коммуникабельность; настойчивость и целеустремленность.	
С п ис ок те х н и че ск и х ре гл а м ен то в и на ц и о на ль н ы х ст ан да рт ов :	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт СОРСОР	
С вя зь с д р уг и м и п	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1329-1-050 Руководитель г р у п п ы специализированной в прочих отраслях

р о ф е с с и я м и в ра м ка х О Р К:	6	1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр
---	---	--

16. Карточка профессии "Экономист-аналитик":		
Код групп:	2631-0	
Код наименования занятия:	2631-0-001	
Наименование профессии:	Экономист-аналитик	
Уровень квалификации по ОРК:	6	
Подуровень квалификации по ОРК:		
Уровень квалификации		

по ЕТК С, КС, типо вых квал ифик ацио нных харак терис тик:			
Уров ень проф ессио наль ного образ ован ия:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет , ординатура)	Специальность: -	Квалификация: -
Треб ован ия к опыт у рабо ты	Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.		
Связ ь с нефо рмал ьным и инфо рмал ьным образ ован ием:	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности		
Друг и е возм ожн ые наим енов ания проф есси й:	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг; 2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам; 2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий; 2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций.		

Основная цель деятельности	Оптимизация распределения ресурсов для эффективной обработки обращений клиентов, повышение качества обслуживания и степени их удовлетворенности через планомерное выявление тенденций и улучшение взаимодействий с клиентами.	
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре
		2. Осуществлять расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений
		3. Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов
	Дополнительные трудовые функции:	
Описание трудовых функций		
	Навык 1: Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Умения:
		1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами; 2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных; 3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования; 4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных); 5) импортировать данные в статистический пакет.
		Знания:
		1) методов выборки данных для получения репрезентативной информации. 2) основных показателей эффективности колл-центра; 3) трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2: Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки	Умения:
		1) создавать сводные таблицы для группировки и анализа данных; 2) визуализировать данные с помощью графиков и диаграмм; 3) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач; 4) сортировать и проводить категоризацию данных по различным критериям; 5) регулярно обновлять данные для обеспечения их актуальности в реальном времени.
		Знания:

обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре	1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров; 2) понимания статистических методов и инструментов для обработки данных и расчета показателей; 3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности; 4) методов и средств системного и стратегического анализа; 5) методов сглаживания временных рядов для уменьшения влияния случайных колебаний.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 3: Анализ исторических циклических изменений в числе и среднем времени обработки обращений в контактный центр на протяжении года, месяца, недели и дня	Умения:
	1) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией; 2) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра; 3) проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных на протяжении года, месяца, недели и дня; 4) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении; 5) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза; 6) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования.
	Знания:
	1) основ организации деятельности контактных информационных центров; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров; 3) методов и средств системного и стратегического анализа.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Умения:
	1) планировать деятельность контактного информационного центра в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов; 2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов; 3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области

Трудовая функция 1: Проводить прогноз объемов обращений клиентов и анализ ресурсов в контактом инфомац ионном центре	Навык 4: Выявление тенденции увеличения или снижения количества обращений клиентов и среднего времени их обработки в контактном информационном центре	планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности; 4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра.
		Знания:
		1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами, лучшего отечественного и зарубежного опыта организации деятельности контактных информационных центров; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров; 3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
		Умения:
		1) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты; 2) использовать методы и средств системного и стратегического анализа; 3) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты; 4) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности.
	Навык 5: Консультирование сотрудников предприятия в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов	Знания:
		1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний; 2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
		Умения:
		1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений и будущими периодами.
	Навык 6: Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и	Знания:
		1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;

наличия ресурсов в контактном информационном центре	2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) математические методы прогноза, расчета и составления расписаний; 4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 7: Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений в случае изменений факторов	Умения:
	1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка); 3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов; 4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений.
	Знания:
	1) программного обеспечения для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 2) математических методов прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 3) методов тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей; 4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Умения:
	1) планировать деятельность предприятия в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов; 2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;

	Навык 8: Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов	3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности; 4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра.
		Знания: 1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров; 3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Труд овая функ ция 2 : Осу ществ лять расче т необ ходи мого коли честв а ресу рсов для обра ботк и обра щени й	Навык 1: Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений	Умения: 1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка); 3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов; 4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений.
		Знания: 1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 2) математических методов прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 3) методов тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей; 4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами.

Трудовая функция 3. Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 1. Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умения:
		1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний; 2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза; 4) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования; 5) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений по поддержке пользователей и будущими периодами.
		Знания:
		1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний; 2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний; 4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2. Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умения:
		1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков; 2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания. 3) интерпретирования показателей эффективности работы колл-центра и выявление проблемных зон; 4) работать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках; 5) одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами.
		Знания:
		1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний; 2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;

		4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей; 5) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	коммуникабельность и стрессоустойчивость; инициативность и самостоятельность; аналитическое мышление; стратегическое видение; чувство ответственности; этика и моральная выдержанность.	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра
	6	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
	6	1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)
	6	1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр
17. Карточка профессии "Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)":		
Код группы:		1329-1
Код наименования занятия:		1329-1-050
Наименование профессии:		Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)
Уровень квалификации по ОРК:		6
Подуровень квалификации по ОРК:		

Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы	Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.		
Связь с неформальным и неформальным образованием:	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо неформального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности.		
Другие возможные наименования профессий:	2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам; 2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий; 2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций; 1329-1-048 Руководитель (управляющий) (в прочих отраслях) ; 1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах) ; 1329-1-056 Управляющий отделением (в прочих отраслях) ; 1439-9-029 Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности).		
Основная цель деятельности:	организация работы Центра, управление персоналом, контроль продуктивности и качественное обслуживание клиентов.		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании	
		2. Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности	
		3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием	

		2. Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания
Описание трудовых функций		
	Навык 1: Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей	Умения:
		1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения; 2) конкретное формулирование задач ; 3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области; 4) распределять задачи между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности; 5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций.
		1) Знания:
		1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач; 2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы; 3) правил делового общения и речевого этикета; 4) предъявляемых стандартов оформления документации.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Навык 2: Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства	Умения:
		1) подготавливать материалы для обсуждения, включая презентации, отчеты и обновления по проектам; 2) определять цели собрания, готовить повестку дня, подбирать необходимые материалы; 3) проводить собрания, вести переговоры, писать информационные письма, сообщения в мессенджерах; 4) обеспечивать ясность и доступность передачи информации для всех участников; 5) формировать отчеты, протокола, инструкции, памятки (при необходимости).
		Знания:
		1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) правил делового общения и речевого этикета; 3) корпоративных стандартов, изменений в политике компании и новых инициатив руководства; 4) норм документооборота и сохранности информации для дальнейшего использования.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано

Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании	Навык 3: Предоставление сотрудникам информации и ресурсов, необходимых для выполнения их рабочих обязанностей	Умения: 1) оценивать потребность сотрудников в информации и ресурсах для выполнения их обязанностей; 2) находить и организовывать информацию, необходимую для выполнения рабочих задач; 3) обеспечивать точность и полноту предоставляемой информации и ресурсов; 4) работать с инструментами для хранения и поиска информации; 5) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов. Знания: 1) политики безопасности данных и конфиденциальности для правильного обращения с корпоративной информацией; 2) должностных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 3) внутренних регламентов и процедуры организации работы специалистов; 4) механизмов взаимодействия между подразделениями для эффективного обмена ресурсами и данными.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 4: Проведение мониторинга обновления информации и доведение до линейных специалистов	Умения: 1) формировать отчетность и предложения руководителю по итогам сбора статистики; 2) распределять нагрузку на специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 3) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций; 4) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента; 5) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по обращениям клиента; 6) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации. Знания: 1) основных показателей в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 2) должностных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 3) внутренних регламентов и процедуры организации работы специалистов; 4) основных принципов работы информационных ресурсов и их актуализации.

Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Навык 5: Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене	Умения:
	1) планировать и организовывать учет рабочего времени сотрудников; 2) отслеживать качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию; 3) отслеживать соблюдение расписания смен и своевременно корректировать изменения; 4) составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов.
	Знания: 1) расчета трудового времени, соблюдения рабочего времени, отпусков, переработок и других норм, касающихся работы сотрудников; 2) принципов и методов кадрового планирования для эффективного распределения специалистов по сменам ; 3) принципов мотивации сотрудников на сменах и методов повышения их производительности; 4) норм безопасности, здоровья и охраны труда, применяемых в процессе работы специалистов; 5) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию.
Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Навык 6: Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Умения:
	1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций; 2) устанавливать доверительные отношения для получения откровенной и конструктивной обратной связи; 3) выявлять ключевые моменты и проблемы на основе собранных данных; 4) проводить опросы и интервью, а также обрабатывать и анализировать полученные данные.
	Знания: 1) различных методов и инструментов сбора обратной связи, таких как анкеты, интервью, онлайн-опросы; 2) основ конфликтологии и подходов к разрешению конфликтных ситуаций при получении критической обратной связи; 3) специфики работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию и их повседневных задач; 4) принципов конфиденциальности при обработке личных данных сотрудников.

	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 7: Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Умения: 1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии; 2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы), обрабатывать их и подготавливать к анализу; 3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 4) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (например Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты); 5) создавать и поддерживать различные виды отчетности по ключевым показателям. Знания: 1) принципов работы CRM- систем и умение использовать их для сбора и анализа данных; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 3) базовых методов статистического анализа, таких как средние значения, стандартные отклонения, тренды, коэффициенты вариации; 4) внутренних политик компании, касающихся защиты персональной информации.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Навык 1: Проводить контроль пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Умения: 1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра; 2) отслеживать данные о времени прихода/ухода сотрудников, продолжительности перерывов, времени обработки звонков; 3) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей; 4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения. Знания: 1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 2) основных показателей, влияющие на нагрузку сотрудников

Трудовая функция 2. Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности		3) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников 4) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 5) программного обеспечения для учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок.
	Возможность признания навыка : :	Не рекомендовано
	Навык 2: Проведение контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Умения:
		1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля; 2) 2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра; 3) 3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов; 4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения.
		Знания:
		1) ключевые показатели эффективности и их различные виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение; 2) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 3) методов контроля и мониторинга производительности специалистов.
	Возможность признания навыка : :	Рекомендовано
	Навык 3: Запуск аварийных сценариев работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Умения:
		1) оценивать ситуацию и принимать решение о запуске аварийных сценариев для минимизации потерь и последствий; 2) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей; 3) управлять несколькими процессами одновременно в условиях кризиса, обеспечивая бесперебойную работу группы специалистов; 4) перераспределить задачи и ресурсы для обеспечения минимальной потери времени и качества обслуживания.
		Знания:
		1) стандартных процедур и протоколов для запуска аварийных сценариев;

		2) стандартов безопасности данных и защиты персональной информации в случае возникновения нештатных ситуаций; 3) методов и практик проведения регулярных тренировок и симуляций для подготовки сотрудников к реальным аварийным ситуациям.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 4: Информирование руководства о текущем статусе выполнения задач	Умения: 1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI); 2) создавать четкие и понятные отчеты о статусе выполнения задач для руководства; 3) работать с системами отслеживания задач для получения актуальной информации; 4) докладывать о статусе задач, включая потенциальные проблемы и риски. Знания: 1) методов и инструментов мониторинга выполнения задач; 2) этикета и норм делового общения, в том числе при представлении отчетов; 3) различных основ визуализации данных и составления презентаций; 4) жизненного цикла задачи, этапов выполнения и критериев завершения.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 1: Определение требований к кандидатам на должность специалиста контактного информационного центра	Умения: 1) составлять профиль компетенций должности с учетом специфики обслуживания; 2) разрабатывать должностные требования на основе профессиональных стандартов и нормативных документов; 3) обрабатывать большие объемы информации и выявлять закономерности; 4) оценивать потребности контактного центра в компетенциях, навыках и личностных характеристиках сотрудников. Знания: 1) регламентов работы контактных и информационно-справочных центров, стандартов качества обслуживания; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;

	3) базовых принципов информационной безопасности и конфиденциальности; 4) основ законодательств Республики Казахстан в сферах обслуживания граждан, защиты персональных данных и обращений физических лиц.
Возможность признания навыка :	Рекомендовано
Навык 2: Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Умения:
	1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре; 2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников; 3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра; 4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения
	Знания:
	1) методов и способов формирования коммуникативных навыков; 2) методов и форм обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 4) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию.
Возможность признания навыка :	Рекомендовано
Навык 3: Осуществление работы с сотрудниками при выявлении отклонений в показателях производительности	Умения:
	1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды; 2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников; 3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию к достижению поставленных целей и показателей; 4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе работы.
	Знания:
	1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений;

Трудовая функция 3:
Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании

ти, а также составление персональных планов их профессионального развития	2) методов и способов формирования коммуникативных навыков; 3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 5) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде.
Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Навык 4: Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний	Умения:
	1) адаптировать информацию под разный уровень подготовки сотрудников; 2) создавать наглядные и понятные обучающие материалы (например, инструкции, видеоуроки, презентации); 3) проводить эффективные инструктажи и тренинги, отвечать на вопросы сотрудников, вовлекать их в процесс обучения; 4) находить нужную информацию в базе знаний, использовать, и поддерживать актуальность базы знаний.
	Знания:
	1) структуру и содержание единой базы знаний организации; 2) основ деловой и внутренней коммуникации; 3) различных методик и способов обучения (включая инструктажи, тренинги, менторство) для ознакомления с изменениями; 4) внутренних процедур и стандартов работы контактного информационного центра.
Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Навык 5: Проведение работы по облегчению адаптации нового	Умения:
	1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре 2) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра 3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно- справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения

сотрудника и проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки	4) оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества. Знания: 1) методов и способов формирования коммуникативных навыков; 2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра ; 4) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра; 5) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде.
Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Навык 6: Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах	Умения: 1) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе адаптации и обучения; 2) определять пробелы в знаниях и навыках, выявлять причины ошибок и разрабатывать соответствующие индивидуальные обучающие мероприятия; 3) демонстрировать правильные методы работы, предоставлять поддержку и обратную связь в процессе обучения. Знания: 1) принципов обучения таких как самостоятельность, практическая направленность, мотивация и учет предыдущего опыта; 2) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 3) общих принципов обучения, включая планирование, организацию, контроль и оценку результатов.
Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Навык 7: Формирование запроса и организация обучения	Умения: 1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений ; 2) формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;

	специалистов по информационно-справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации	3) организовывать обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию на рабочих местах; 4) оценивать эффективность процессов обучения. Знания: 1) действующих регламентов организации по обслуживанию клиентов; 2) актуальных услуг и продуктов организации в полном объеме; 3) методов для конкретных задач обучения, учитывая особенности аудитории и ресурсы.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 1: Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов	Умения: 1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы; 2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения; 3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики; 4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг; 5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества.
		Знания: 1) основных понятий и определений в области качества; 2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг; 3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов; 4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
		Умения: 1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг; 2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;

Навык 2: Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-правовых услуг и составляющих ее процессов	3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации; 4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников
	Знания:
	1) основных понятий и определений в области качества; 2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг; 3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов; 4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов; 5) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах; 6) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов; 7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета; 8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.
Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Умения:
	1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности; 2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества; 3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг; 4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией; 5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации; 6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников
	Знания:

Дополнительная трудовая функция 1: Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием	Навык 3: Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности и потребителей информационно-справочных услуг	1) основных понятий и определений в области качества; 2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг; 3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов; 4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания; 5) подходов к работе с жалобами клиентов; 6) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах; 7) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов; 8) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета; 9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 10) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
	Навык 4: Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников	Умения: 1) адаптировать и применять практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг; 2) проводить экспертизы в зоне своей ответственности; 3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.
		Знания: 1) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг; 2) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов; 3) способов измерения и методы оценки качества обслуживания; 4) показатели удовлетворенности клиентов и способы их расчета; 5) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 6) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания

	предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.
Возможность признания навыка : :	Рекомендовано
Навык 5: Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений для выявления причин возникновения претензий и их последующий анализ	Умения:
	1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества; 2) разрабатывать процедуры и методы контроля; 3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.
	Знания:
	1) основных понятий и определений в области качества; 2) способов измерения и методы оценки качества обслуживания; 3) подходов к работе с жалобами клиентов; 4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета.
Возможность признания навыка : :	Не рекомендовано
Навык 6: Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов	Умения:
	4) 1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества; 5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации; 6) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи.
	Знания:
	1) способов измерения и методы оценки качества обслуживания; 2) подходов к работе с жалобами клиентов; 3) основных методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов; 4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета; 5) форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.
Возможность признания навыка : :	Не рекомендовано
	Умения:

	Навык 7: Разработка и внедрение предложений, касающихся повышения качества оказания предоставляемых услуг	1) адаптировать и применять практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг; 2) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников. Знания: 1) основных методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов; 2) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета; 3) форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях. Возможность признания навыка : Не рекомендовано
	Навык 1: Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности	Умения: 1) анализировать эффективность организационных и технических условий удаленного информационно-справочного обслуживания; 2) применять методы сбора данных с использованием технических средств; 3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания. Знания: 1) основы психологии и управления персоналом; 2) основы управления изменениями; 3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия; 4) методы сбора информации; 5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией; 6) 6) требований к разработке регламентов процессов; 7) методов совершенствования процессов; 8) методов оценки достоверности собранной информации; 9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов. Возможность признания навыка : Рекомендовано

Дополнительная трудовая функция 2: Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания	Навык 2: Повышение эффективности работы групп контактного информационного центра	Умения:
		1) выявлять и анализировать новые технологические решения и подходы; 2) оценивать эффективность существующих бизнес-процессов и предлагать пути их оптимизации; 3) оценивать индивидуальную производительность сотрудников по ключевым показателям эффективности (KPI); 4) составлять предложения по модернизации технической инфраструктуры; 5) разрабатывать и внедрять изменения в рабочие процессы с учетом современных цифровых и технических решений.
		Знания:
		1) современных технологии и платформ, применяемые в call-центрах; 2) методов оценки достоверности собранной информации; 3) подходов к автоматизации и цифровизации сервисных функций; 4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 3 Внедрение новых методов решения задач в сфере информационно-справочного обслуживания	Умения:
		1) разрабатывать и предлагать новые подходы и инструменты для решения задач; 2) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания; 3) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей; 4) осуществлять мониторинг внедренных методов и формировать предложения по их доработке.
		Знания:
		1) основ управления изменениями; 2) основ делового этикета и профессионального взаимодействия; 3) принципов проектного управления и внедрения изменений; 4) методов сбора и анализа клиентского опыта.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
		Умения:
		1) анализировать эффективность, организационные и технические условия

	Навык 4. Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов информационно-справочного обслуживания	удаленного информационно-справочного обслуживания 2) применять методы сбора данных с использованием технических средств 3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания 4) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей. Знания: 1) методов совершенствования процессов; 2) методов оценки достоверности собранной информации; 3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.
	Возможность признания навыка :	Рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость, организованность и дисциплинированность, эмоциональный интеллект, умение разрешать конфликты, ориентация на клиента	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт GPCOSP	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра
	6	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр
18. Карточка профессии "Руководитель (управляющий) Call-центра":		
Код группы:	1234-2	
Код наименования занятия:	1234-2-001	
Наименование профессии:	Руководитель (управляющий) Call-центр	
Уровень квалификации по ОРК:	7	
Подуровень квалификации по ОРК:		
Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых		

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

Трудовая функция 1: Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации	удаленного обслуживания	2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами; 3) принципы корпоративного и стратегического управления; 4) ключевых показателей эффективности (KPI) в сфере клиентского и удаленного обслуживания.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендован
	Навык 2: Принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы удаленного обслуживания клиентов	Умения:
		1) принимать управленческие решения на основе данных о клиентах, рынках и внутренних бизнес-показателях; 2) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности; 3) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра; 4) формировать стратегические инициативы по модернизации клиентского сервиса.
		Знания:
		1) стратегические цели и приоритеты развития организации; 2) средств системного и стратегического анализа; 3) экономических показателей эффективности удаленных каналов обслуживания.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 3: Организация и развитие бизнес-процессов в системе удаленного обслуживания клиентов	Умения:
		1) формировать стратегическое видение и цели развития системы удаленного обслуживания клиентов; 2) принимать ключевые управленческие решения по трансформации бизнес-процессов; 3) управлять бюджетами, инвестициями и оценивать рентабельность внедряемых сервисных решений; 4) оценивать ключевые риски в сфере клиентского обслуживания и принимать превентивные меры.
		Знания:
		1) основ стратегического менеджмента и антикризисного управления; 2) подходов к организационному развитию и управлению изменениями; 3) методов оценки эффективности и рентабельности инвестиций; 4) современных концепции и трендов в области цифрового и дистанционного клиентского сервиса.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
		Умения:

	Навык 4: Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов структурных подразделений	1) формировать стратегические цели на измеримые показатели эффективности деятельности структурных подразделений; 2) осуществлять стратегический анализ эффективности работы всех подразделений в разрезе бизнес-целей; 3) принимать обоснованные управленческие решения на основе комплексного анализа данных; 4) внедрять трансформационные инициативы на основе анализа результативности и обратной связи. Знания: 1) основ стратегического и операционного управления в клиентском сервисе; 2) принципов организации мотивации и поощрения на основе достижения KPI; 3) управления изменениями и трансформации бизнес-процессов; 4) подходов к построению корпоративной культуры, ориентированной на эффективность.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 5: Проводить оценку результатов деятельности структурных подразделений	Умения: 1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности; 2) адаптироваться к изменениям в бизнес-среде и внедрять новые процессы или технологии в рамках подразделения; 3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов; 4) организовывать регулярный цикл оценки (квартальный, годовой) с корректировкой целей. Знания: 1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг; 2) различных методик оценки деятельности, таких как KPI, BSC (Сбалансированная система показателей), метод 360 градусов; 3) статистических методов для анализа данных
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 1: Управление операционной деятельностью и	Умение: 1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра; 2) проектировать бизнес- процессы и формировать требования для их выполнения; 3) руководить проектами по внедрению новых технологий; 4) прогнозировать потребности в ресурсах, планировать бюджет и контролировать его исполнение;

Трудовая функция 2. Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании	цифровыми решениями в системе информационно-справочного обслуживания	5) анализировать производственные показатели подразделений.
		Знания:
		1) принципов, методов, технологии построения организационной структуры;
		2) основ проектного управления и бизнес-планирования;
		3) основ управления персоналом, распределения нагрузки и оптимизации ресурсов;
		4) стратегические ориентиры государственной политики в сфере цифровизации, защиты прав потребителей, информационной безопасности.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 2: Управление информационным взаимодействием между подразделениями	Умения:
		1) организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания для выполнения текущих целей и задач, достижению показателей деятельности;
		2) внедрять регламенты и процедуры, регулирующие информационный обмен;
		3) выстраивать эффективную модель корпоративного взаимодействия на уровне всей организации;
		4) определять приоритеты в цифровизации внутренних коммуникаций.
		Знания:
		1) основ стратегического менеджмента и корпоративного управления;
		2) стратегии управления изменениями и трансформацией бизнес-процессов;
		3) подходов к управлению организационными знаниями и построению единой информационной среды.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 3: Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов	Умения:
		1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач;
		2) принимать управленческие решения, направленные на достижение стратегических приоритетов;
		3) координировать деятельность подразделений и обеспечивать исполнение утвержденных планов;
		4) организовывать совещания, сессии и рабочие группы на уровне топ-менеджмента.
		Знания:
		1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров;
		2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними ;

		3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами.
Возможность признания навыка :		Не рекомендовано
Навык 4: Обеспечение координации подразделений, задействованных в удаленном информационно-справочном обслуживании.		Умения:
		1) обеспечивать согласованную работу всех подразделений, вовлеченных в процессы удаленного информационно-справочного обслуживания;
		2) оценивать эффективность деятельности структурных подразделений;
		3) устранять конфликты интересов и операционные несоответствия между подразделениями.
		Знания:
		1) методов коммуникаций и делового взаимодействия между командами;
		2) психологию командной работы, управление мотивацией и вовлеченностью персонала;
		3) внутренних регламентов, инструкции и политики, регулирующих деятельность организации.
Возможность признания навыка :		Не рекомендовано
Навык 5: Организация работы линейных руководителей и распределение ответственности по достижению целевых показателей		Умения:
		1) анализировать потребности структурных подразделений в материальных ресурсах и персонале;
		2) внедрять структурную систему профессионального роста и развития исполнительного руководства организации;
		3) делегировать полномочия и устанавливать зоны ответственности в соответствии с целями подразделения;
		4) координировать выполнение планов и стратегических задач на уровне линейного управления.
		Знания:
		1) принципов организационного проектирования и структурного распределения ролей в системе управления;
		2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;
		3) основ стратегического и операционного управления персоналом;
		4) технологии командного менеджмента и построения эффективных рабочих групп.
Возможность признания навыка :		Не рекомендовано
Навык 1:		Умения:
		1) анализировать архитектуру бизнес-процессов системы удаленного обслуживания;
		2) оценивать соответствие процессов установленным регламентам и нормативам;

Дополнительная трудовая функция 1: Осуществлять контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов	3) внедрять инструменты регламентных процедур аудита и внутреннего контроля ; 4) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий.
		Знания:
		1) основ процессного управления и методологии реинжиниринга бизнес-процессов; 2) перечня показателей эффективности процессов в контактных и справочных центрах; 3) методики оценки и аудита бизнес-процессов.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 2: Организация службы внутреннего контроля деятельности подразделений (групп, служб, отделов)	Умения:
		1) определять зону охвата контроля: процессы, подразделения, рисковые точки; 2) принимать решения по результатам проверки: инициировать корректирующие и предупреждающие действия; 3) прогнозировать последствия и принимать меры по исправлению и недопущению форс-мажорных ситуаций; 4) управлять рисками и комплаенс-процедурами на уровне организации.
		Знания:
		1) основ стратегического и процессного управления в крупных организациях; 2) этики управления, комплаенс и антикоррупционных стандартов; 3) нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность организации в соответствующей сфере.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 3: Осуществление контроля выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников	Умения:
		1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам; 2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления; 3) внедрять различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков , опросы клиентов.
		Знания:
		1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам; 2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности;

		3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания.
Возможность признания навыка :		Не рекомендовано
Навык 4: Выявление проблем и проведение оценки эффективности системы контроля подразделений	Умения:	
		1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно- справочного обслуживания клиентов;
		2) принимать управленческие решения на основе результатов оценки эффективности: оптимизация процедур, пересмотр контрольных точек;
		3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами.
	Знания:	
		1) основ корпоративного управления, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
		2) современных цифровых инструментов мониторинга и анализа контрольных процедур;
		3) принципов непрерывного улучшения.
Возможность признания навыка :		Не рекомендовано
Навык 1: Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий	Умения:	
		1) определять направления трансформации и инновационного развития на основе анализа трендов, конкурентного анализа и внутренних аудитов;
		2) формировать предложения по модернизации процессов, внедрению цифровых и управленческих решений;
		3) принимать решения о приоритетности изменений с учетом стратегических целей, ресурсов и потенциала внедрения.
	Знания:	
		1) принципов стратегического управления, организационного развития и инновационного менеджмента ;
		2) международных и национальных трендов в сфере технологий и цифровых решений;
		3) современных подходов к цифровой трансформации и управлению изменениями.
Возможность признания навыка :		Не рекомендовано
	Умения:	
		1) проводить диагностику текущего состояния процессов контактного центра и выявлять зоны, требующие изменений ;

Дополнительная трудовая функция 2: Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации	Навык 2: Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра	2) формировать инициативные группы или проектные команды для реализации изменений, делегировать роли и распределять ответственность; 3) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента; 4) оценивать риски выбранных Решений.
		Знания:
		1) основ стратегического планирования и бизнес-анализа; 2) внутренних регламентов и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность контактного информационного центра; 3) современных трендов в области клиентского опыта.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
	Навык 3: Проводить оценку эффективности внедрения инновационных технологий и управления деятельностью	Умения:
		1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра; 2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности; 3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации ; 4) осуществлять стратегическую и операционную оценку внедренных технологий.
		Знания:
		1) методов управления командой проекта по внедрению изменений; 2) основных принципов управления проектами и изменениями; 3) методов экономической оценки проектов, включая оценку рисков и устойчивости к изменениям.
	Возможность признания навыка :	Не рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	аналитические способности, управление рисками, коммуникативные навыки и лидерские качества, организационные способности, клиентоцентричность, устойчивость к стрессам.	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт GPCOSP	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	6	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг
	6	2631-0-001 Аналитик

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

19. Наименование государственного органа:

Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

Исполнитель:

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

20. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

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

Руководитель проекта:

Батырқызы Жаңылхан

Номер телефона: 87021442525

Исполнители:

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

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

Руководитель проекта:

Улманова А.А.

E-mail: a_ulmanova@mail.ru

Номер телефона: +7 (701) 870 38 61

Исполнители:

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

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

22. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -

23. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан "Атамекен": 17.07.2025 г.

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

25. Дата ориентировочного пересмотра: 01.01.2028 г.