

**Об утверждении профессионального стандарта "Деятельность справочно-информационных служб"**

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

      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, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан |

**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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код наименования занятия: | | | | 4224-5-003 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование профессии: | | | | Оператор Call-центра | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень квалификации по ОРК: | | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Подуровень квалификации по ОРК: | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень квалификации по ЕТКС, КС, 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 | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия. | | | | | | | | | | | | | |
| Дополнительные трудовые функции: | | | | | | | | | | | | | | | 1. Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия. | | | | | | | | | | | | | |
| Описание трудовых функций | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция  1:  Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов | | | | Навык 1:  Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | |
| 1) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач;  2) работать с большим массивом информационных данных;  3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой. | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | |
| 1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;  2) правил делового общения и речевого этикета;  3) инструкций, процедур и 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 | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция  2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия | | | | Навык 1.  Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуация | | | | | | | | | | | | | | | 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: | | | | | | | | | | | | | |
| 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, сбои в работе продуктов и услуг предприятия;  4) методов устранения технических неполадок и сбоев. | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия | | | | | | | | | | | | | | | 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;  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, оргтехникой, 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; | | | | | | | | | | | | | |
| 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 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 | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятия | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | |
| 1) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги;  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 и национальных стандартов: | | | | СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК: | | | | Уровень ОРК: | | | | | | | | | | | | | | | Наименование профессии: | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | 4224-5-003 Оператор колл-центра | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | 4223-0-002 Контролер узла связи | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | 3512-1-001 Аналитик службы поддержки | | | | | | | | | | | | | |
| 10.Карточка профессии "Оператор Call-центра" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код группы: | | | | | 4224-5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код наименования занятия: | | | | | 4224-5-003 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование профессии: | | | | | Оператор Call -центра | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень квалификации по ОРК: | | | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Подуровень квалификации по ОРК: | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень квалификации по ЕТКС, КС, 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 (специалист  среднего звена) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Специальность:  - | | | | | | | Квалификация:  - |
| Требования к опыту работы | | | | | Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с неформальным и информальным образованием: | | | | | Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы и др.) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Другие возможные наименования 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 | | | | | | | |
| 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 представляемым услугам предприятия | | | | | | | |
| Описание трудовых функций | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 1:  Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов | | | | | Навык 1:  Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | |
| 1) использовать основные программные 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;  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 | | | | | | | |
|  | | | | | Навык 3:  Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятием порядке | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | |
|  | | | | | 1) использовать инструменты для внесения, поиска и обновления информации;  2) вводить данные в специализированные программные обеспечения и базы данных в соответствии с утверждҰнными регламентами предприятия;  3) уведомлять ответственных лиц о выявленных несоответствиях или ошибках;  4) получать информацию из первичных документов (заявки, отчҰты, формы). | | | | | | | |
|  | | | | | 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 | | | | | | | |
| Трудовая функция  2  Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия | | | | | Навык 1.  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, сбои в работе продуктов и услуг предприятия;  4) методов устранения технических неполадок и сбоев. | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | |
| Навык 2:  Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 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: | | | | | | | |
| 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 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 | | | | | | | |
| Навык 5:  Внесение информации в программы и базы данных в установленном предприятиями порядке | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | |
| 1) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;  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 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 области информатизации. | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | |
| Трудовая функция  3. Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия | | | | | 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 области информатизации;  5) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны. | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | |
| Навык 2:  Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | |
| 1) регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус;  2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;  3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента;  4) предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению. | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | |
| 1) требований организации к порядку регистрации жалоб и претензий клиентов;  2) требований, предъявляемых к обработке обращений за технической поддержкой;  3) правил ведения делопроизводства организации;  4) стандартов качества, принятых в организации. | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | |
| Навык 3:  Организация принятия решения по претензионному обращению клиента | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 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 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 | | | | | | | |
| Дополнительная трудовая функция  1: Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия | | | | | Навык 1:  Обработка входящих и исходящих контактов клиентов и услуг предприятия | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 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 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: | | | | | | | |
| 1) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;  2) правил делового общения и речевого этикета;  3) инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов. | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | |
| Навык 3:  Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятиях | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | |
| 1) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги;  2) оформлять заказы клиентов предприятия;  3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия. | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | |
| 1) форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия;  2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;  3) правил делового общения и речевого этикета;  4) инструкций, процедур и 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) методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;  2) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;  3) законодательства Республики Казахстан в области информатизации;  4) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны. | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | |
| Требования к личностным компетенциям: | | | | | Стрессоустойчивость,  Гибкость мышления,  Эмоциональный интеллект,  Клиентоориентированность,  Коммуникабельность,  Способность быстро усваивать новую информацию,  Организованность и дисциплина | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Список технических регламентов и национальных стандартов: | | | | | СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК: | | | | | Уровень ОРК: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Наименование профессии: | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4223-0-002 Контролер узла связи | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3512-1-001 Аналитик службы поддержки | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3349-0-001 Администратор | | | | | | | |
| 11. Карточка профессии "Аналитик службы поддержки": | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код группы: | | | | | | 3512-1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код наименования занятия: | | | | | | 3512-1-001 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование профессии: | | | | | | Аналитик службы поддержки | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень квалификации по ОРК: | | | | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Подуровень квалификации по ОРК: | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень профессионального 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 1:  Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре | | | | | | Навык 1:  Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на  изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в 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 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 | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Проведение анализа исторических циклических колебаний количества обращений и времени их обработки в контактном информационном центре (на протяжении года, месяца, недели и дня) | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;  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;  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 | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3.  Осуществление расчета потребности в специалистах по обслуживанию клиентов на долгосрочную перспективу с корректировкой ресурсов при изменении объема и времени обработки обращений | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) использовать программное обеспечение для осуществления сводного прогнозирования, планирования и расчета ресурсов для всех каналов взаимодействия с клиентами;  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 | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 3.  Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов | | | | | | 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) 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК: | | | | | | Уровень ОРК: | | | | | | | | | | | | Наименование профессии: | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | 4224-5-003 Оператор колл-центра | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | 4223-0-002 Контролер узла связи | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 информального 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 1:  Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов | | | | | | | Навык 1:  Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | |
| 1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;  2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;  3) находить необходимую информацию в базах данных, 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 | | | | | | | | | | | | |
| 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) | | | | | | | | | | | | | 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. | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | |
| Дополнительная трудовая функция 1:  Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов | | | | | | | 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 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 предоставление 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: ТиПО (специалист среднего звена) | | | | | | Специальность:  - | | | | | | | | | | | Квалификация:  - | | | | | | |
| Требования к опыту работы | | | | | | | | | Техническое и профессиональное образование с подтвержденным стажем работы не менее одного года в справочно-информационных службах или послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с неформальным и информальным образованием: | | | | | | | | | Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее одного года в соответствующей сфере деятельности. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Другие возможные наименования 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании | | | | | | | | | 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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) 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | 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) 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Предоставление руководству информации о статусе выполнения задач | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI);  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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании | | | | | | | | | 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 обслуживанию контактного информационного центра | | | | | | 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 производительности 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 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, 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 организация обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений;  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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 4 Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг | | | | | | | | | Навык 1:  Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно- справочных услуг | | | | | | 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: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 стандартов 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;  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 стандартов 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 стандартов 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: | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дополнительная  трудовая функция 1:  Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству | | | | | | | | | 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;  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 COPCOSP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК: | | | | | | | | | Уровень ОРК: | | | | | | Наименование профессии: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | 4224-5-003 Оператор колл-центра | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 2631-0-001 Аналитик | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. Карточка профессии "Руководитель (управляющий) Call-центра": | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код группы: | | | 1234-2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код наименования занятия: | | | 1234-2-001 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование профессии: | | | Руководитель (управляющий) Call-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 информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Другие возможные наименования 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 построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации | | | Навык 1:  Разработка и утверждение текущих и перспективных планов работы структурных подразделений, входящих в систему обслуживания клиентов в организации | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) планировать деятельность организации в подсистеме удаленного обслуживания клиентов;  2) планировать, организовывать и контролировать выполнение проектов, в том числе с использованием специализированных инструментов;  3) эффективно проводить переговоры для достижения поставленных целей;  4) планировать долгосрочные перспективы и разрабатывать стратегии на будущее. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) основ организации деятельности контактных информационных центров;  2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами, лучшие отечественные и зарубежные практики;  3) различных систем управления качеством. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 2:  Проведение оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему удаленного обслуживания клиентов | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;  2) адаптировать внедренные изменения в бизнес-среде и новые процессы или технологии в рамках подразделения;  3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;  2) различных методик оценки деятельности, таких как KPI, BSC (Сбалансированная система показателей), метод 360 градусов;  3) статистических методов для анализа данных. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Модернизация бизнес- процессов и бюджетирование развития системы удаленного обслуживания клиентов | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) вырабатывать решения и оценивать риски, связанные с реализацией;  2) разделять сложные процессы на более мелкие, управляемые части для лучшего понимания и анализа;  3) разрабатывать статические и динамические модели, отображающие последовательность действий, взаимосвязи и ресурсы;  4) адаптировать знания и инструменты к особенностям конкретного бизнеса. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 2.  Организация и координация  деятельности подразделений,  участвующих в  информационно-справочном  обслуживании | | | Навык 1:  Организация работы и выбор технологий для подразделений информационно- справочного обслуживания | | | | | | | | | | Умение: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;  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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Организация работы линейных руководителей и распределение зон для достижения целевых показателей информационно- справочного обслуживания. | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) анализировать потребности структурных подразделений контактного информационного центра в материальных ресурсах и персонале;  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;  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:  Организация взаимодействия подразделений, участвующих в удаленном информационно- справочном обслуживании внутри организации | | | | | | | | | | 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 3.  Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания | | | Навык 1.  Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) применять методики создания системы контроля в контактных информационных центрах;  2) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий;  3) применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) основных показателей процессов управления в контактных информационных центрах и способов их расчета;  2) основ организации деятельности по удаленному информационно- справочному обслуживанию клиентов  3) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 2.  Контроль выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ, 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3.  Выявление проблем и оценка эффективности системы контроля подразделений удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно- справочного обслуживания клиентов;  2) организовывать систему подготовки для заинтересованных сторон отчетов по эффективности и результативности управления в подразделениях (группах, службах, отделах) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов;  3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дополнительная  трудовая функция 1:  Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации | | | 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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;  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": | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код группы: | 2421-0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код наименования занятия: | 2421-0-013 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование профессии: | Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 информальным образованием: | Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах или предприятиях, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж). Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Другие возможные наименования профессий: | 2413-5-003 Специалист по комплаенс;  3349-0-009 Администратор по качеству;  2141-4-004 Инженер по контролю качества; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| 2. Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга  обращений клиентов | | | | | | | | |
| Описание трудовых функций | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 1:  Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов | Навык 1:  Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | |
| 1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;  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 признака 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. | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | | |
| Навык 2:  Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | |
| 1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;  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) 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 3:  Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | |
| 1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении по текстовым каналам коммуникаций;  2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, 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-справочному 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 | | | | | | | | |
| 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) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 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 | | | | | | | | |
| Навык 2:  Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | |
| 1) оформлять результаты классификации ошибок в виде отчетов, таблиц или других документов, в соответствии с требованиями локальных нормативных актов;  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. | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | | |
| Навык 3:  Поиск дополнительной информации для обоснования оценки степени полноты и достоверности решения вопроса клиента | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | |
| 1) собирать, систематизировать и анализировать информацию из различных источников для выявления противоречий, пробелов и подтверждения фактов;  2) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;  3) оценивать надежность источников информации, выявлять предвзятость и манипуляции, а также проверять факты. | | | | | | | | |
| 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: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | | |
| Навык 4:  Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | |
| 1) анализировать информацию, выявлять проблемы и находить решения;  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 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 | | | | | | | | |
| Дополнительная  трудовая функция 1:  Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов | 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: | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| Навык 2.  Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | |
| 1) проведения сессий для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям;  2) оформления документации с использованием форм и методов деловой переписки;  3) использовать существующие в организации каналы коммуникаций. | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | |
| 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.  Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу и каждого специалиста согласно установленным правилам с обоснованием оценки | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | |
| 1) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения;  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 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 | | | | | | | | |
| Дополнительная  трудовая функция 2:  Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов | Навык 1:  Анализировать данные для совершенствования процесса мониторинга обращений клиентов | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 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 | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | |
| 1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;  2) информации о продуктах и услугах предприятия;  3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;  4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;  5) законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;  6) законодательства Республики Казахстан в области информатизации. | | | | | | | | |
|  | Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | | |
| Требования к личностным компетенциям: | высокий уровень стрессоустойчивости;  способность оперативно реагировать на возникающие проблемы;  внимание к деталям; умение работать в команде;  коммуникабельность; настойчивость и целеустремленность. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Список технических регламентов и национальных стандартов: | СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК: | Уровень ОРК: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Наименование профессии: | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4224-5-003 Оператор колл-центра | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2631-0-001 Аналитик | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр | | | | | | | | |
| 16. Карточка профессии "Экономист-аналитик": | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код группы: | | 2631-0 | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код наименования занятия: | | 2631-0-001 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование профессии: | | Экономист-аналитик | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень квалификации по ОРК: | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Подуровень квалификации по ОРК: | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень квалификации по ЕТКС, КС, типовых квалификационных характеристик: | |  | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уровень профессионального образования: | | Уровень образования:  высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура) | | | | | | | | | | | | | | | Специальность:  - | | | | | | | | | | Квалификация:  - | | | | | |
| Требования к опыту работы | | Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в  сфере дистанционного информационно-консультационного  обслуживания. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с неформальным и информальным образованием: | | допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Другие возможные наименования профессий: | | 2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг;  2431-2-003 Менеджер по онлайн-продажам;  2433-1-003 Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий;  2433-1-005 Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 1:  Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре | | Навык 1:  Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на  изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами;  2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных;  3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования;  4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных);  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) 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 категоризация данных по различным критериям;  5) регулярно обновлять данные для обеспечения их актуальности в реальном времени. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 4:  Выявление тенденции увеличения или снижения количества обращений клиентов и среднего времени их обработки в контактном информационном центре | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) планировать деятельность контактного информационного центра в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов;  2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;  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, 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 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 5:  Консультирование сотрудников предприятия в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов | | | | | | | | | | | | | | | 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. | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 6:  Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;  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. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;  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 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 8:  Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов | | | | | | | | | | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) планировать деятельность предприятия 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 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 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 2:  Осуществлять расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений | | 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. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | | | | | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 3.  Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов | | Навык 1.  Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов 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) программное обеспечение 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 информальным образованием: | | | | | | | | | | допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Другие возможные наименования 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании | | | | | | | | | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3) 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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 2.  Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности | | | | | | | | | | Навык 1:  Проводить контроль пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно- справочному обслуживанию | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4) 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;  5) 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  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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 3:  Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании | | | | | | | | | | 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, а также составление персональных планов их профессионального развития | | | | | | 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;  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 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;  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 специалистов по информационно- справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений ;  2) формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;  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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 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 стандартов 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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 2:  Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;  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 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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг | | | | | | 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: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 7:  Разработка и внедрение предложений, касающихся повышения качества оказания предоставляемых услуг | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) адаптировать и применять практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;  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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дополнительная трудовая функция 2:  Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания | | | | | | | | | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 учҰтом 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 внедрҰнных методов и формировать предложения по их доработке. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) основ управления изменениями;  2) основ делового этикета и  профессионального взаимодействия;  3) принципов проектного управления и внедрения изменений;  4) методов сбора и анализа клиентского опыта. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 4.  Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов информационно-справочного обслуживания | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) анализировать эффективность, организационные и технические условия  удаленного информационно-справочного обслуживания  2) применять методы сбора данных с использованием технических средств  3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в  организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания  4) обосновывать выработанные предложения с использованием  количественных и качественных показателей. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) методов совершенствования процессов;  2) методов оценки достоверности собранной информации;  3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;  4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | Рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Требования к личностным компетенциям: | | | | | | | | | | Стрессоустойчивость, организованность и дисциплинированность, эмоциональный интеллект, умение разрешать конфликты, ориентация на клиента | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Список технических регламентов и национальных стандартов: | | | | | | | | | | СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК: | | | | | | | | | | Уровень ОРК: | | | | | | Наименование профессии: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | 4224-5-003 Оператор колл-центра | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 2631-0-001 Аналитик | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18. Карточка профессии "Руководитель (управляющий) Call-центра": | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код группы: | | | | | | | | 1234-2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код наименования занятия: | | | | | | | | 1234-2-001 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование профессии: | | | | | | | | Руководитель (управляющий) Call-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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 1: Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации | | | | | | | | Навык 1:  Координация текущих и перспективных планов работы подразделений системы клиентского и удалҰнного обслуживания | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) планировать деятельность организации в подсистеме удаленного обслуживания клиентов;  2) планировать, организовывать и контролировать выполнение проектов, в том числе с использованием специализированных инструментов;  3) проводить стратегические сессии, совещания, управленческие брифинги с руководителями подразделений. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере клиентского сервиса;  2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;  3) принципы корпоративного и стратегического управления;  4) ключевых показателей эффективности (KPI) в сфере клиентского и удалҰнного 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 удалҰнных 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 4:  Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов структурных подразделений | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) формировать стратегические цели на измеримые показатели эффективности деятельности структурных подразделений;  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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Трудовая функция 2.  Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании | | | | | | | | Навык 1:  Управление операционной деятельностью и цифровыми решениями в системе информационно- справочного обслуживания | | | | | | 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;  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 удалҰнном информационно- справочном обслуживании. | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) обеспечивать согласованную работу всех подразделений, вовлечҰнных в процессы удалҰнного 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 вовлечҰнностью 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дополнительная  трудовая функция 1:  Осуществлять контроль функционирования всех систем и процессов информационно- справочного обслуживания | | | | | | | | Навык 1:  Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) анализировать архитектуру бизнес-процессов системы удалҰнного обслуживания;  2) оценивать соответствие процессов установленным регламентам и нормативам;  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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дополнительная  трудовая функция 2:  Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации | | | | | | | | Навык 1:  Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий | | | | | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 2:  Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) проводить диагностику текущего состояния процессов контактного центра и выявлять зоны, требующие изменений;  2) формировать инициативные группы или проектные команды для реализации изменений, делегировать роли и распределять ответственность;  3) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес- процесса или административного регламента;  4) оценивать риски выбранных Решений. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) основ стратегического планирования и бизнес-анализа;  2) внутренних регламентов и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность контактного информационного центра;  3) современных трендов в области клиентского опыта. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Навык 3:  Проводить оценку эффективности внедрения инновационных технологий и управления деятельностью | | | | | | Умения: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра;  2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности;  3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации;  4) осуществлять стратегическую и операционную оценку внедрҰнных технологий. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знания: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1) методов управления командой проекта по внедрению изменений;  2) основных принципов управления проектами и изменениями;  3) методов экономической оценки проектов, включая оценку рисков и устойчивости к изменениям. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Возможность признания навыка: | | | | | | Не рекомендовано | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Требования к личностным компетенциям: | | | | | | | | аналитические способности, управление рисками, коммуникативные навыки и лидерские качества, организационные способности, клиентоцентричность, устойчивость к стрессам. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Список технических регламентов и национальных стандартов: | | | | | | | | СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам, Стандарт EN 15838 2009, Стандарт COPCOSP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК: | | | | | | | | Уровень ОРК: | | | | | | Наименование профессии: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 2631-0-001 Аналитик | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | 1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Глава 4. Технические данные профессионального стандарта**

      19. Наименование государственного органа:

      Министерство 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.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан