

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) 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;

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

3) аналитика речи – инструмент для анализа, транскрибирования звонков, автоматизации оценок звонков;

4) 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);

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

6) знание – изученная и усвоенная информация, необходимая для выполнения действий в рамках профессиональной задачи;

7) обращение – направленные в административный орган или должностному лицу в письменной (бумажной и (или) электронной) или устной форме, а также в форме видеоконференцсвязи, заявление или жалоба;

8) омниканальность – использование единой платформы для имеющихся каналов связи, позволяющая при работе в одном окне обрабатывать запрос клиента в режиме реального времени, в интеграции со всеми каналами коммуникации и базами данных, в том числе личные данные, историю его обращений, а также другую информацию, которая может потребоваться клиенту;

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

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

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

12) переадресация – возможность переадресации клиента в контакт-центр, административный орган, с возможностью отслеживания каждого обращения клиента, статуса и своевременного уведомления клиента о решении проблемы;

13) канал связи – средство, с помощью которых клиент взаимодействует с контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь);

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

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

16) 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;

17) 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;

18) диспетчерская служба – служба приема и обработки сообщений от физических и юридических лиц о предпосылках возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации, пожаре, угрозе жизни и причинения вреда здоровью людей и об иных случаях, требующих принятия мер экстренной помощи с последующей координацией действий по реагированию экстренных служб в пределах своей компетенции;

19) умение – способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия

в рамках профессиональной задачи;

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

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

22) экстренная служба – служба приема и обработки сообщений от физических и юридических лиц об экстренной помощи, при возникновении реальной угрозы жизни, здоровью, имуществу, окружающей среде, либо имеется реальная причина возникновения вышеуказанных угроз.

3. 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

4. Название профессионального стандарта: Деятельность справочно-информационных служб

5. Код профессионального стандарта: J63991088

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

J Информация и связь

63 Деятельность в области информационного обслуживания

63.9 Прочая деятельность в области информационного обслуживания

63.99 Прочая деятельность в области информационного обслуживания, не включенная в другие группировки

63.99.1 Прочие виды деятельности, связанные с предоставлением компьютеризированных услуг телефонной связи

7. 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.

8. 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-центра - 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-центра - 7 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. 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 и др 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» 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 неформальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо неформального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы и др.) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.	
Другие возможные наименования профессии:	4223-0-003 - Оператор связи контактцентра 4223-0-004 - Оператор 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	
Описание трудовых функций		
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 предоставляемым услугам предприятия
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, оргтехникoй.
		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:
		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) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов. 3) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите.		
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано	

	Навык 3: Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятии 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 информационной безопасности.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 2: Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия	Навык 1: Информирование вышестоящего руководителя обо всех 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) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 3) предъявляемых требований к обработке заказов; 4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой	Умения:
		1) определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки; 2) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой; 3) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой; 4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.
		Знания:
		1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой; 3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия; 4) методов устранения технических неполадок и сбоев.

Возможность признания навыка:	Рекомендовано
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 предприятии 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: 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 5: Внесение информации в программы и базы данных в установленном порядке	Умения: 1) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехниккой, 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
	Навык 6: 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
Дополнительная трудовая функция 1: Консультировать по ассортименту продукции и предоставляемым 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) инструкции, процедуры и сценарии 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 сценариев 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) основных 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 и др 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» 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 профессии:	4223-0-003 - Оператор связи контактцентра 4223-0-004 - Оператор 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		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов 2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия 3. Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Консультировать по ассортименту продукции и предоставляемым услугам предприятия	
Трудовая функция 1: Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов			

Навык 1: 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 2: Внесение информации в программы и базы данных в определенном порядке предприятием	Умения: 1) использовать инструменты для внесения, поиска и обновления информации; 2) вводить данные в специализированные программные обеспечения и базы данных в соответствии с утвержденными регламентами предприятия; 3) уведомлять ответственных лиц о выявленных несоответствиях или ошибках; 4) получать информацию из первичных документов (заявки, отчеты, формы и т. д.).
	Знания: 1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 2) инструкций, процедур и сценарии обработки обращений клиентов; 3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.
	Возможность признания навыка: Не рекомендовано
Навык 3: 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
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, сбоев 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: 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 4: 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
	Навык 5: 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
Дополнительная трудовая функция 1: Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия	Навык 1: Обработка входящих и исходящих контактов клиентом 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 сценариев 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 и др 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:			
Другие возможные наименования профессии:	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 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		
Описание трудовых функций			
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:		
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 и т.д.); 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 обеспечения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач.
	Знания: 1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятиях 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:
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 предприятиях для оценки деятельности контактных информационных центров; 3) основных методов и средств системного и стратегического анализа.
	Возможность признания навыка:
	Не рекомендовано
	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, 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) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний; 4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умения: 1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков; 2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания; 3) 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 и др 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 и др.) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года		
Другие возможные наименования профессии:	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		
Описание трудовых функций			
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	
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, соответствующем программном обеспечении.	

		Знания: 1) специализированного программного обеспечения, используемого специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов в контактном 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, 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 их мониторинга	Умения: 1) находить необходимую информацию в базах данных, 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 оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре; 2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 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 предприятиях 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, используемого специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов в контактном 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: Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистов, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям	Умения:
		1) проводить различные сессии для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистов; 2) оформлять необходимую документацию с использованием форм и методов деловой переписки; 3) формулировать конкретные рекомендации для улучшения работы специалистов, основанных на выявленных проблемах.
		Знания:
		1) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре; 2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 3) основных положений методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 3: Подготовка отчетов по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятий	Умения:
		1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятий; 2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга; 3) подготавливать 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 предприятий; 3) нормативной документации по оформлению отчетов по результатам мониторинга.
	Возможность признания навыка:	Не 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 и др 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 профессии:	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		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании клиентов 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	
Трудовая функция 1: Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании клиентов	Навык 1: Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства	Умения:	
		1) доносить информацию до слушателей в ясной и доступной форме; 2) проводить собрания, вести переговоры, направлять информационные письма и сообщения в мессенджерах; 3) определять цели собрания, готовить повестку дня и 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 2: 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 предприятий.
Возможность признания навыка:	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) Трудовое законодательство 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; 3) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано

Навык 4: Предоставление информации и ресурсов, необходимых сотрудникам для выполнения их рабочих обязанностей	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; 2) должностные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра; 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) Трудовое законодательство 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 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 и т.д.), 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 и т.д.).
		Знания:
	Возможность признания навыка:	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.
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	Рекомендовано
		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) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 2) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников; 3) основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции. 4) программного обеспечения для учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок и т.д.
	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; 2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей; 3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения.
		Знания:
		1) ключевые показатели эффективности, их виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение; 2) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 3) основные показатели, влияющие 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,		

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

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:
Навык 4: Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов	Рекомендовано
	Умения: 1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества; 2) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации; 3) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи.
	Знания: 1) способов измерения и методы 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

	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 стандартам качества; 2) разрабатывать процедуры и методы контроля; 3) анализировать эффективность бизнес-процессов в области качества и деятельность сотрудников.
		Знания: 1) основные понятия и определения в области качества; 2) способы измерения и методы оценки качества обслуживания; 3) подходы к работе с жалобами клиентов; 4) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре; 5) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
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) основ психологии и управления персоналом 2) основ управления изменениями 3) основ делового этикета и профессионального взаимодействия 4) методов сбора информации 5) принципов и правила работы с нормативно-методической документацией; 6) основных 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: 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 технологий 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) основных требований 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-центра		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др 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 профессии:	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		
Описание трудовых функций			

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 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
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	Умения:
		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 и т.д.).
	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 разработанным в организации регламентам и стандартам; 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 и т.д.
		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.

Дополнительная трудовая функция 1: Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации		Знания:
		1) теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; 2) теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; 3) основных принципов непрерывного улучшения эффективности переговоров.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 1: Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр	Умения:
		1) анализировать, систематизировать и обобщать информацию; 2) разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов; 3) эффективно общаться с различными группами сотрудников (операторы, менеджеры, руководство), объяснять необходимость изменений и мотивировать на их принятие.
		Знания:
		1) основ управления проектами; 2) принципов и методов управления изменениями; 3) национальных и международных стандартов и лучших практик описания требований; 4) различных процедур управления изменениями.
	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.	
	Возможность признания навыка:	Знания:	
1) методов управления командой проекта по внедрению изменений в контактный 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 и др 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 профессии:	2413-5-003 - Специалист по комплаенс 3349-0-009 - Администратор по качеству 2141-4-004 - Инженер (эксперт) по контролю качества (подтверждение соответствия, оценка, освидетельствование) (общий профиль)	
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	
Описание трудовых функций		
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
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) 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: 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 признаку находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении.

		Знания:
		1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре; 2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов; 3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.
	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 обращений 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 внутренних инструментов, программных обеспечении 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 СОРСОР		
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 и др 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 профессии:	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	
Описание трудовых функций		
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:	
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 и т.д.); 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; 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: 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

	Навык 8: 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) 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 и международных стандартов управления контактными информационными центрами.
		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) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний; 3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний; 4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умения:
		1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков; 2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания. 3) интерпретировать показатели эффективности работы колл-центра и выявлять проблемные зоны; 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 и др 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 профессии:	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		
Описание трудовых функций			
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 мотивирование 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	
Трудовая функция 1: Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в			

информационно-справочном обслуживании	Навык 1: 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 2: 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 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) основные показатели 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 3: Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей	Умения: 1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения; 2) четко и ясно 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) предъявляемых стандартов оформления документации.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 4: 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; 6) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов.
	Знания: 1) политик 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 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; 4) отслеживать соблюдение расписания смен и своевременно корректировать изменения; 3) 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; 3) норм безопасности, здоровья и охраны труда, применяемых в процессе работы специалистов; 4) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию.

	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 6: 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 и т.д.), обрабатывать их и подготавливать к анализу; 3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 4) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (например Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты); 5) создавать и поддерживать различные виды отчетности по ключевым показателям.
		Знания:
		1) принципов работы CRM-систем и умение использовать их для сбора и анализа данных ; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 3) базовых методов статистического анализа, таких как средние значения, стандартные отклонения, тренды, коэффициенты вариации; 4) внутренних политик компании, касающихся защиты персональной информации.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 7: 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
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: 1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей; 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) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 2) основных показателей, влияющие на нагрузку сотрудников; 3) регламентов и процедур организации для корректировки и оптимизации графиков работ сотрудников; 4) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию; 5) программного обеспечения для контроля учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок и т.д.
	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) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей; 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 нестандартных 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) подготавливать регулярные отчеты по статусу проектов, задач или этапов работ; 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 мотивирование специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании	Навык 1: 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 2: 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 законодательства Республики Казахстан в сферах обслуживания граждан, защиты персональных данных и обращений физических лиц.
	Рекомендовано
Возможность признания навыка:	
Навык 3: Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Умения: 1) формировать для новых сотрудников планов адаптации в контактном информационном центре; 2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников; 3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию 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 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 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) 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.
	Не рекомендовано
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 к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра 3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию 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) правила 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 стандартам качества.
		Знания: 1) основных понятий и определений в области качества; 2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг; 3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов; 4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания.
	Возможность признания навыка:	Рекомендован
	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 стандартам качества; 3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг; 4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией; 5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации; 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 контроля качества используемых 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 лучшие 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) показателей 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 стандартам 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 рекомендован
	Навык 6: Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов	Умения:
		1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества; 2) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации; 3) 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 лучшие 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, 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) основных 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 учётом 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 внедрённых 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-центра	

Уровень квалификации по ОРК:	7		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послевузовское образование (магистратура, резидентура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Послевузовское образование с опытом 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 профессии:	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		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочного обслуживания 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	
Трудовая функция 1: Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочного обслуживания	Навык 1: Координация текущих и перспективных планов работы подразделений системы клиентского и удалённого 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) нормативно-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 удалённого обслуживания.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано	

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 удалённых 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: 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 (KPI, BSC, метод 360 градусов); 3) основ экономического анализа и управленческого учета.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 5: 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
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	Умения:
		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:	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 удалённом информационно-справочном обслуживании	Умения:
	1) обеспечивать согласованную работу всех подразделений, вовлечённых в процессы удалённого информационно-справочного обслуживания; 2) оценивать эффективность деятельности структурных подразделений; 3) устранять конфликты интересов и операционные несоответствия между подразделениями.
	Знания:
	1) методов коммуникации и делового взаимодействия между командами; 2) психологию командной работы, управление мотивацией и вовлечённостью 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 удалённого 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 внедрённых 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 искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан

Исполнитель:

Батырқызы Жаңылхан, +7 (702) 144 25 25, zhakon.333@mail.ru

20. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

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

Руководитель проекта:

Уайрина М

Номер телефона: +7 (701) 340 13 50

Исполнители:

Батырқызы Ж, +7 (702) 144 25 25, zhakon.333@mail.ru

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: 28.07.2025 г.

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.