



**ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА  
для оценки квалификации**

**«Специалист по контролю качества обслуживания  
(4 уровень квалификации)»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации)	3
4. Вид профессиональной деятельности	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	4
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	5
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	5
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	6
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	7
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	8
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	8
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	10
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств	10

## 1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Специалист по контролю качества обслуживания (4 уровень квалификации)

## 2. Номер квалификации

07.01000.02

## 3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации)

Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию код ПС 07.010, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н, регистрационный номер 1149 (зарегистрирован в Минюсте России 4 апреля 2018 г. № 50628)

(наименование и код профессионального стандарта либо наименование и реквизиты документов, устанавливающих квалификационные требования)

## 4. Вид профессиональной деятельности

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых и форм собственности.

## 5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<i><b>В/01.4 У:</b></i> Определять необходимые действия специалиста по дистанционному обслуживанию для удовлетворения целей обращения клиента	1 балл за правильно выполненное задание	Задание с выбором ответа, № 12, 17, 52
<i><b>В/01.4 З:</b></i> Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре	1 балл за правильно выполненное задание	Задание с выбором ответа, № 40

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

общее количество заданий: ,

из них:

количество заданий с выбором ответа: ;

количество заданий с открытым ответом: ;

количество заданий на установление соответствия: ;

количество заданий на установление последовательности: ;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: минут.

## 6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<p><b>Трудовая функция:</b></p> <p>В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов</p> <p><b>Трудовые действия:</b></p> <p>Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций;</p> <p>Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания</p> <p><b>Необходимые умения:</b></p> <p>Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения;</p> <p>Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обращения</p>	<p>Время выполнения задания не более 90 минут.</p> <p>Проведена вычитка документов и выявлены смысловые единицы, параметры, подлежащие мониторингу при оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в письменном обращении клиента;</li> <li>- в письменном ответе на обращение клиента.</li> </ul> <p>Проведена вычитка Правил оформления электронных писем при обработке письменных обращений клиентов и определены критерии, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения.</p> <p>Составлен и заполнен бланк оценки письменного ответа на обращение клиента.</p> <p>По критериям, выделенным из Правил оформления электронных писем при обработке письменных обращений клиентов, проведены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ ответа на обращение;</li> <li>- оценка качества ответа на обращение.</li> </ul> <p>Определены четыре эталонные ошибки.</p> <p>Итоговый балл за критерий рассчитан и соответствует эталонной форме оценки;</p> <p>Итоговая оценка качества обработки обращения рассчитана и соответствует эталонной форме оценки;</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях, № 1</p>

## **7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий**

*а) Материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:*

- материально-техническая база центра оценки квалификации (экзаменационного центра) соответствует требованиям охраны труда, техники безопасности, санитарным нормам и правилам;
- помещение, площадью не менее 20 кв. м., отвечающее требованиям правил противопожарного режима в Российской Федерации и санитарно-эпидемиологических правил, и нормативов (СанПиН), оборудованное средствами кондиционирования воздуха и вентиляции; в помещении должны иметься: камеры видеозаписи, кулер с водой, настенные часы;
- рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук), подключенный к сети Интернет, и с установленным с полным пакетом программ Microsoft или Open Office, с подключенной оргтехникой (принтер), гарнитурой (телефонией); канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор;
- доступ к сети Интернет для соискателей должен быть ограничен (предоставляется только в целях доступа к системе ПМК «Оценка квалификаций»);
- рабочие места персонала центра оценки квалификаций, оборудованные персональным компьютером с доступом к сети Интернет, с подключенной оргтехникой (печать и сканирование).

*б) Материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:*

- материально-техническая база центра оценки квалификации (экзаменационного центра) соответствует требованиям охраны труда, техники безопасности, санитарным нормам и правилам;
- помещение, площадью не менее 20 кв. м., отвечающее требованиям правил противопожарного режима в Российской Федерации и санитарно-эпидемиологических правил, и нормативов (СанПиН), оборудованное средствами кондиционирования воздуха и вентиляции; в помещении должны иметься: камеры видеозаписи, кулер с водой, настенные часы;
- рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук), подключенный к сети Интернет, и с установленным с полным пакетом программ Microsoft или Open Office, с подключенной оргтехникой (принтер), гарнитурой (телефонией); канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор;
- рабочие места персонала центра оценки квалификаций, оборудованные персональным компьютером с доступом к сети Интернет, с подключенной оргтехникой (печать и сканирование).

## **8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий**

Профессиональный экзамен проводит экспертная комиссия в составе не менее 3-х человек. В состав комиссии должны входить не менее одного эксперта по оценке квалификации и одного технического эксперта.

Члены экспертной комиссии должны иметь квалификацию, подтвержденную Советом по профессиональным квалификациям в области дистанционного справочно-информационного обслуживания, и удовлетворяющую следующим требованиям:

Эксперт по оценке квалификации должен иметь:

- высшее образование и/или ученую степень;
- стаж работы в области дистанционного справочно-информационного обслуживания не менее трех лет;
- стаж работы в области оценки соответствия (аттестации, сертификации) персонала не менее двух лет;
- действующий документ, подтверждающий наличие квалификации в области проведения независимой оценки квалификаций

Технический эксперт должен иметь:

- среднее профессиональное образование или высшее образование и/или ученая степень;
- квалификацию в области дистанционного справочно-информационного обслуживания и/или портфолио;
- стаж работы в области дистанционного справочно-информационного обслуживания не менее трех лет;
- действующий документ, подтверждающий наличие квалификации в области проведения независимой оценки квалификаций

Эксперты по оценке квалификаций должны иметь подтверждение прохождения обучения по дополнительным профессиональным программам, обеспечивающим освоение знаний и умений применять:

- основные положения теории и практики вида (видов) профессиональной деятельности в рамках области дистанционного справочно-информационного обслуживания;
- требования нормативных правовых актов по оценке квалификаций в области дистанционного справочно-информационного обслуживания;
- требования руководящих и методических документов НСПК и СПК;
- требования соответствующих профессиональных стандартов;
- требования к проведению профессионального экзамена и оформлению процедур оценки квалификаций;
- порядок оформления и выдачи документов и передачи сведений по результатам оценки квалификаций в СПК.

Эксперты в составе комиссии должны быть независимы по отношению к соискателю, во избежание возникновения ситуации конфликта интересов.

## **9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)**

Проведение инструктажа на рабочем месте руководителем центра оценки квалификации либо уполномоченным им лицом для экспертов и соискателей в соответствии с требованиями правил противопожарного режима в Российской Федерации, санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН).

Наличие условий для охраны здоровья соискателей: обеспечение безопасности соискателей во время пребывания в организации, осуществляющей независимую оценку квалификаций.

Наличие в здании, где проводятся оценочные мероприятия: системы кондиционирования воздуха, противопожарной системы и средств пожаротушения, туалета.

## 10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

Задание №1. Какие действия входят в Протокол действий оператора при удержании вызова (hold)?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) провести регистрацию звонка;
- 2) выразить звонящему сочувствие за сложившуюся ситуацию;
- 3) предупредить о переводе звонящего в режим ожидания;
- 4) проинформировать супервайзера о нахождении в режиме ожидания;
- 5) периодически возвращаться в линию, если пауза длительная;
- 6) поблагодарить звонящего за то, что он был в ожидании;
- 7) принести звонящему извинения за доставленные неудобства;
- 8) сообщить контактные данные оператора на случай обрыва звонка;

Задание №2. Какое требование НЕ входит в стандартную рабочую процедуру для обработки входящих телефонных звонков в контакт центре?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) использовать персонализированное приветствие;
- 2) задавать правильные вопросы для получения информации;
- 3) концентрироваться на разговоре, внимательно слушая, что вам говорит звонящий;
- 4) проявлять сочувствие и понимание, если это уместно;
- 5) демонстрировать полную осведомленность о товаре или услуге вашей компании
- 6) правильно идентифицировать и решить проблему клиента

Задание №3. Какая технология используется в контактных центрах для автоматизации прослушивания записей звонков операторов, путем выявления и отметки слов или фраз оператора не соответствующих требованиям по качеству?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) меню оценки разговоров;
- 2) интеллектуальный IVR;
- 3) аналитика эмоций;
- 4) синтез речи;
- 5) аналитика речи;
- 6) статический коллтрекинг;

Задание №4. В каких случаях действия контактного центра приводят к низкому уровню удовлетворенности клиентов?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) клиенты получают ответы на свои обращения быстрее, чем ожидалось;
- 2) клиенты ждут дольше, чем ожидалось, прежде чем на их звонки ответят;
- 3) клиенты получают возможность маршрутизации звонков напрямую к специалистам;
- 4) клиенты информируются обо всех изменениях статуса обработки обращения;
- 5) клиенты имеют возможность получения ответа на свой запрос по любому удобному каналу связи;
- 6) клиенты переключаются на разных специалистов больше, чем требуется;
- 7) клиенты сопровождаются в решении задачи с момента обращения до окончательного удовлетворения потребности;

## 11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1		1 балл
2		1 балл
3		1 балл
4		1 балл

Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются. Максимальное количество баллов –.

Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от (65%) и более.

## 12. Задания для практического этапа профессионального экзамена

*а) задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях:*

### ЗАДАНИЕ №1

#### **Трудовая функция:**

В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов

#### **Трудовые действия:**

Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций;

Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания

#### **Необходимые умения:**

Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения;

Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обращения

#### **Типовое задание:**

Провести вычитку обращения клиента и письменного ответа оператора на обращение клиента. Ознакомиться с Правилами оформления электронных писем с обращениями клиентов. Составить бланк оценки качества ответа на обращение с учетом положений Правил. Провести оценку качества ответа на обращение.

#### **Условия выполнения задания:**

Место выполнения задания: помещение Центра оценки квалификаций.

Вы можете воспользоваться: рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук) с полным пакетом программ



Microsoft и Open Office, с подключенной гарнитурой (телефонией), оргтехникой (принтер); канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор.

**Критерии оценки:**

<b>Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Шкала</b>
<b>Трудовое действие:</b> Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций;	Проведена вычитка документов и выявлены смысловые единицы, критерии, подлежащие мониторингу при оценке: - в письменном обращении клиента; - в письменном ответе на обращение клиента.	
<b>Трудовое действие:</b> Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания	По выделенным критериям проанализирован ответ на обращение клиента и проведена оценка его качества. Определены четыре ошибки в письменном ответе на обращение клиента.	
<b>Необходимые умения:</b> Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения;	Фактические баллы в оценке качества обработки обращения за каждый критерий рассчитаны с учетом всех требований Правил оформления электронных писем при обработке письменных обращений клиентов; Рассчитаны фактический итоговый балл и итоговая оценка качества обработки обращения;	
<b>Необходимые умения:</b> Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обращения	Проведена вычитка Правил оформления электронных писем при обработке письменных обращений клиентов. На основании требований определены критерии, которые должны подлежать мониторингу для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения и их целевые значения. Составлен Бланк оценки письменного ответа на запрос клиента.	

**Максимальное время выполнения задания: 90 мин.**

### **13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации**

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации

Специалист по контролю качества обслуживания (4 уровень квалификации)

принимается при выполнении не менее 65 % от общего числа заданий.

### **14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств**

- 1) Трудовой кодекс РФ, утвержденный Федеральным законом от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- 2) Федеральный закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013);
- 3) Международный стандарт ISO 9000;
- 4) Международный стандарт COPC CX STANDARDS;
- 5) Международный стандарт ISO 18295-1 (Часть 1. Требования к Контактным центрам);
- 6) Международный стандарт ISO 18295-2 (Часть 2. Требования к организациям, использующим услуги Контактных центров).