



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации
«Специалист анализу и планированию ресурсов, 4 уровень»
(наименование квалификации)

Пример оценочного средства разработан в рамках Комплекса мероприятий по развитию механизма независимой оценки квалификаций, по созданию и поддержке функционирования базового центра профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров, утвержденного 01 марта 2017 года

2018 год

Состав примера оценочных средств¹

Раздел	страница
1. Наименование квалификации и уровень квалификации	4
2. Номер квалификации	4
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	4
4. Вид профессиональной деятельности	4
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	4
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	7
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	8
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	8
9. Требования к безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	10
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	10
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	22
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	23
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	26

¹ В соответствии с Приложением «Структура оценочных средств» к Положению о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации, утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 ноября 2016 г. N 601н

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	26
Приложения	
Приложение № 1	27
Приложение № 2	28

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:
«Специалист по анализу и планированию ресурсов, 4 уровень»

2. Номер квалификации:

07.01000.03

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 профессионального стандарта 07.010

4. Вид профессиональной деятельности:

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых форм 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 ²
1	2	3
<i>ТФ: С/01.4 Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре</i>		
ТД: Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 19, 38 - с выбором ответа
ТД: Расчет долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 39 - с выбором ответа

² Для проведения теоретического этапа экзамена используются следующие типы тестовых заданий: с выбором ответа; с открытым ответом; на установление соответствия; на установление последовательности. Типы заданий теоретического этапа экзамена выбираются разработчиками оценочных средств в зависимости от особенностей оцениваемой квалификации

ТД: Подготовка предложений по совершенствованию процесса прогнозирования	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 23 - с выбором ответа.
У: Проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 2, 3 - с выбором ответа.
З: Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 1, 11 - с выбором ответа.
З: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 6, 7, 20, 21, 25 - с выбором ответа.
<i>ТФ: С/02.4 Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений</i>		
ТД: Расчет необходимой мощности систем самообслуживания клиентов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 10, 12, 32 с выбором ответа.
ТД: Расчет потребности в специалистах по удаленному обслуживанию в штате на период долгосрочного прогноза	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 36, с выбором ответа.
ТД: Оценка влияния изменений в количестве ресурсов на результаты (показатели) работы контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 18 с выбором ответа.
У: Проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям по скорости обслуживания клиентов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 4, 13, 33 с выбором ответа.
У: Проводить расчет зависимостей ре-	Выбор пра-	№№ 22, 35 с

зультатов (показателей) контактного информационного центра от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений	вильного варианта ответа - 1 балл	выбором ответа.
У: Использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 5 с выбором ответа.
У: Разъяснить сотрудникам организации вопросы, связанные с результатами расчетов ресурсов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 40 с выбором ответа.
З: Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 8 с выбором ответа.
З: Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 37 с выбором ответа.
З: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 14, 15, 16, 17 с выбором ответа.
<i>ТФ: С/03.4 Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов</i>		
ТД: Разработка графиков работы специалистов по обслуживанию клиентов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 9 с выбором ответа.
ТД: Сбор и анализ информации для разработки графиков работы специалистов по обслуживанию клиентов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 24 с выбором ответа.
У: Использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления графиков работы	Выбор правильного варианта ответа - 1	№№ 29 с выбором ответа.

	балл	
3: Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 26, 27, 28 с выбором ответа.
3: Требования российского законодательства в отношении норм рабочего времени, графиков работы сотрудников	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 30, 31, 34 с выбором ответа.

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 40;

количество заданий с открытым ответом: 0;

количество заданий на установление соответствия: 0;

количество заданий на установление последовательности: 0;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 120 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 ³
1	2	3
ТФ: С/02.4 Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений У: Проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым	Рассчитать какое количество операторов должно быть в линии для обеспечения выполнения заданных параметров; Предоставить варианты расчета, сообщить ответ в формате диапазона данных и предложить оптимальный вариант количества операторов	задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях

³ Для проведения практического этапа профессионального экзамена используются два типа заданий: задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях; портфолио

<p>значениям по скорости обслуживания клиентов З: Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре</p>	<p>ров с учетом % их загрузки; Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов. Время выполнения задания не более 40 минут;</p>	
<p>ТФ: С/01.4 Расчет долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре У: Выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменений объектов прогнозирования З: Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре</p>	<p>Рассчитать показатели: среднее время обработки обращения и Уровень сервиса (SL) для выполнения объема нагрузки заданным количеством операторов; Предоставлен вариант расчета, ответ сформулирован с указанием диапазона данных и предложен оптимальный вариант количества операторов с учетом % их загрузки; Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов. Время выполнения задания не более 40 минут;</p>	<p>задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях</p>

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена: Рабочее место с компьютером (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с доступом в Интернет), бумагой, ручкой, карандашом.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: Рабочее место с компьютером (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с доступом в Интернет), гарнитурой (телефонией) бумагой, ручкой;

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

1. Высшее образование.

2. Опыт работы не менее 5 лет в должности и (или) выполнения работ (услуг) по виду профессиональной деятельности, содержащему оцениваемую квалификацию, но не ниже уровня оцениваемой квалификации.

3. Подтверждение прохождения обучения по дополнительным профессиональным программам, обеспечивающим освоение:

а) знаний:

нормативно-правовых актов в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;

- нормативных правовых актов, регулирующих вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;

- методов оценки квалификации, определенных утвержденным Советом по профессиональным квалификациям оценочных средств (оценочными средствами);

- требований и порядка проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;

- порядка работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);

б) умений

-применять оценочные средства;

-анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;

- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;

- проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;

- принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;

-формулировать, обосновывать, и документировать результаты профессионального экзамена;

- использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;

4. Подтверждение квалификации эксперта со стороны Совета по профессиональным квалификациям – не менее 2-х человек.

5. Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей.

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий:

Проведение обязательного инструктажа по правилам пожарной безопасности и поведению при пожаре.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

1. Выберите один верный вариант ответа: Какой уровень сервисного обслуживания должен устанавливаться согласно стандарту индустрии по дистанционному обслуживанию клиентов ?

Варианты ответов:

- - на 80% вызовов оператор должен ответить в течение 20 секунд
- - на 75% вызовов оператор должен ответить в течение 10 секунд
- - на 90% вызовов оператор должен ответить в течение 30 секунд
- Такого стандарта не существует

2. Выберите все правильные варианты ответа: Какие данные потребуются для проведения расчета количества телефонных линий, необходимых для Контактного центра, в зависимости от ожидаемого количества звонков?

Варианты ответов:

- Число звонков в час.
- Среднее время разговора.
- Среднее время постобработки.
- Целевое время ожидания клиента на линии.
- Процент обращений клиентов, чья проблема была решена с первого раза

3. Выберите все правильные варианты ответа: Какие данные потребуются для проведения расчета количества операторов колл-центра в зависимости от нагрузки?

Варианты ответов:

- Среднее время разговора.
- Среднее время постобработки.
- Процент обращений клиентов, чья проблема была решена с первого раза
- Число звонков в час.
- Целевое время ожидания клиента на линии.

4. Выберите один верный вариант ответа: Какое из указанных определений относится к термину «Средняя занятость оператора (коэффициент использования)»?

Варианты ответов:

- Соотношение, которое отражает количество времени, которое оператор потратил на ответ на звонки по сравнению с общим количеством рабочего времени (что может включать периоды отдыха операторов).

- Вероятность того, что оператор будет готов ответить на входящий звонок (т.е. будет свободен)
- Среднее время ожидания ответа на звонок

Задания для практического этапа профессионального экзамена:

Практическое задание: задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях

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

ТФ: С/02.4 Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений

У: Проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям по скорости обслуживания клиентов

З: Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре;

заполняется, если предусмотрена оценка трудовых действий)

задание: Рассчитать какое количество операторов должно быть в линии для обеспечения выполнения заданных параметров;

условия выполнения задания:

место выполнения задания: Центр оценки квалификации;

максимальное время выполнения задания (как правило, не более 6 часов): 40 мин;

критерии оценки:

Предоставлен вариант расчета, ответ сформулирован с указанием диапазона данных и предложен оптимальный вариант количества операторов с учетом % их загрузки;

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ, ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Типовое задание: Рассчитать какое количество операторов должно быть в линии для обеспечения выполнения заданных параметров;

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
--	-----------------

1	2
<p>ТФ: С/02.4 Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений</p> <p>У: Проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям по скорости обслуживания клиентов</p> <p>З: Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре</p>	<p>Время выполнения задания не более 40 минут;</p> <p>Предоставлен вариант расчета, ответ сформулирован с указанием диапазона данных и предложен оптимальный вариант количества операторов с учетом % их загрузки;</p> <p>Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов.</p>
<p>Условия выполнения задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Место (время) выполнения задания Центр оценки квалификации. 2. Максимальное время выполнения задания: <u>40 минут.</u> 3. Вы можете воспользоваться <u>Рабочее место с компьютером (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с доступом в Интернет, бумагой, ручкой).</u> 	

б) задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях:

ТФ: С/01.4 Расчет долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре

У: Выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменений объектов прогнозирования

З: Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре

Задание: Рассчитать показатели: среднее время обработки обращения и Уровень сервиса (SL) для выполнения объема нагрузки заданным количеством операторов;

условия выполнения задания:

место выполнения задания: Центр оценки квалификации;

максимальное время выполнения задания (как правило, не более 6 часов): 40 мин;

критерии оценки:

Предоставлен вариант расчета, ответ сформулирован с указанием диапазона данных;

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ, ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Типовое задание: Рассчитать показатели: среднее время обработки обращения и Уровень сервиса (SL) для выполнения объема нагрузки заданным количеством операторов;

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
ТФ: С/01.4 Расчет долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре У: Выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменений объектов прогнозирования З: Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов в контактном информационном центре	Время выполнения задания не более 40 минут; Предоставлен вариант расчета, ответ сформулирован с указанием диапазона данных; Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания Центр оценки квалификации.
2. Максимальное время выполнения задания: 40 минут.
3. Вы можете воспользоваться Рабочее место с компьютером (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с доступом в Интернет, принтером, бумагой, ручкой);

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 анализу и планированию ресурсов (4 уровень квалификации)

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