



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА

для оценки квалификации

«Оператор Контактного центра, 3 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	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
4. Вид профессиональной деятельности	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	7
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	7
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	8
9. Требования к безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	10
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	11
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	23
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	24
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	25

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. № 601н

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	25
Приложения	
Приложение № 1	26
Приложение № 2	28

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:
«Оператор Контактного центра, 3 уровень»

2. Номер квалификации:

07.01000.01

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: А/01.3 Информационно-справочная поддержка клиентов</i>		
У: Использовать специализированные программные приложения и Интернет для выполнения рабочих задач	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 3, 5, 6 - с выбором ответа
У: Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 9, 12 - с выбором ответа.
У: Вносить информацию в программы и базы данных организации	Выбор правильного варианта	№№ 13, 23 - 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

	ответа - 1 балл	
У: Работать с большим массивом информационных данных	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 21 - с выбором ответа.
У: Использовать техники активного слушания и ведения диалога	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 11 - с выбором ответа.
З: Правила делового общения и речевого этикета	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 14, 26 - с выбором ответа.
З: Правила деловой переписки и письменного этикета	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 27 - с выбором ответа.
З: Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 17 - с выбором ответа.
З: Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 15, 16 с выбором ответа.
З: Организационную структуру организации	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 1, 4 с выбором ответа.
З: Правила соблюдения информационной безопасности и положения локальных нормативных актов по защите персональных данных	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 18, 19, 20, 22 с выбором ответа.
<i>ТФ: А/02.3 Предложение продуктов и услуг организации</i>		
У: Вести документацию и подготавливать отчетность по обращениям, обработанным с	Выбор правильного варианта	№№ 33, 36, с выбором ответа.

предложением продуктов и услуг организации	ответа - 1 балл	
У: Выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах организации	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 25, с выбором ответа.
У: Эффективно взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 40, с выбором ответа.
У: Презентовать продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 39, с выбором ответа.
З: Технологию ответов на вопросы и возражения клиентов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 24 - с выбором ответа;
<i>ТФ: А/03.3 Техническая поддержка клиентов организации</i>		
У: Отслеживать своевременность и качество выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 31, 32, 37, 38 с выбором ответа.
У: Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 2 с выбором ответа.
З: Внутренние стандарты и методические документы в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 35 с выбором ответа.
З: Требования, предъявляемые к обработке обращений за технической поддержкой	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 34 с выбором ответа.
<i>ТФ: А/04.3 Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов</i>		

У: Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 7, 8, 30 - с выбором ответа.
У: Отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 10- с выбором ответа.
У: Определять и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 28 с выбором ответа;
У: Оперативно корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 29 - 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	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания ³
---	------------------------------	------------------------------

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

квалификации		
1	2	3
<p>ТФ А/02.3: Предложение продуктов и услуг организации</p> <p>ТД: Информирование клиентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения;</p>	<p>Провести презентацию на примере знакомого продукта, товара или услуги по заданной ситуации (приложение №1);</p> <p>Отработать возражения, поступающие от клиента в ответ на презентацию.</p> <p>Предоставить комиссии сценарий телефонного звонка;</p> <p>Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов.</p> <p>Время выполнения задания не более 40 минут;</p>	<p>задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях</p>
<p>ТФ А/04.3: Прием и регистрация претензий клиентов</p> <p>ТД: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов</p> <p>У: Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения</p> <p>У: Определять и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций</p>	<p>Соблюдение этапности обработки обращения с жалобой / претензией (приложение №2);</p> <p>Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов.</p> <p>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 3 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 оценочным средством (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: Что такое Контакт – Центр?

Варианты ответов:

- Это скоординированная система, которая объединяет в одно целое процессы и ресурсы для того, чтобы обеспечить *эффективное* взаимодействие между компанией и её клиентами по различным дистанционным каналам доступа.
- Это отказоустойчивая комплексная централизованная система, обеспечивающая автоматизацию бизнес-процессов с высоким уровнем производительности и качеством предоставляемых сервисов.
- Это специализированная инфраструктура для размещения данных, к которой пользователь получает доступ через сеть, позволяющая клиентам компании легко делиться информацией в нужное время, быстро искать необходимые данные, оптимизировать рабочие процессы.

2. Выберите один верный вариант ответа: Как в Контактном-центре называют линию из людей, чьи обращения ожидают обработки, обычно в последовательном порядке, начиная с первого поступившего?

Варианты ответов:

- линия подачи
- логика первого порядка
- линия качества
- очередь

3. Выберите один верный вариант ответа: Какой из перечисленных терминов из области информационных технологий, обозначает программное обеспечение, которое помогает компании организовывать работу с клиентами?

Варианты ответов:

- ROI
- СКМ
- SAP

- CRM

4. Выберите один верный вариант ответа: Что из перечисленного обозначает центральную точку предприятия, посредством которой осуществляется взаимодействие с клиентами через телефон, факс, электронную почту и другие каналы?

Варианты ответов:

- Дата центр
- Контактный центр
- Центр сетевых операций
- Центр обмена информацией и анализа информационных технологий

5. Выберите один верный вариант ответа: Какой из перечисленных терминов обозначает программную технологию, позволяющую представителю Контактного-центра взаимодействовать с клиентом, используя компьютер клиента, чтобы показать ему что-то?

Варианты ответов:

- Дистанционное пробуждение
- Совместный просмотр
- Метод удаленного вызова
- Показать управление

***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: Предложение продуктов и услуг организации

ТД: Информирование клиентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения;

заполняется, если предусмотрена оценка трудовых действий)

задание: Провести презентацию на примере знакомого продукта, товара или услуги по заданной ситуации. Отработать возражения, поступающие от клиента в ответ на презентацию. Предоставить комиссии сценарий телефонного звонка. Подробное описание задания представлено в приложении № 1;

условия выполнения задания:

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

критерии оценки:

Соблюдение этапности обработки телефонного звонка;

Отработка возражений по алгоритму

Применение правил речевого этикета в соответствии с заданной ситуацией в приложении № 1;

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

Типовое задание: Провести презентацию на примере знакомого продукта, товара или услуги по заданной ситуации. Отработать возражения, поступающие от клиента в ответ на презентацию. Проинформировать клиента о возможности приобретения презентованного продукта, товара или услуги. Предоставить комиссии сценарий телефонного звонка. Подробное описание задания представлено в приложении № 1.

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
Информирование клиентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения	Время выполнения задания не более 40 минут; Соблюдение этапности обработки телефонного звонка; Отработка возражений по алгоритму Применение правил речевого этикета в соответствии с заданной ситуацией в приложении № 1; 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, бумагой, ручкой;

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

ТФ: Прием и регистрация претензий клиентов

ТД: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов

У: Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения

У: Определять и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций

Задание: Обработать жалобу в соответствии с алгоритмом (приложение № 2).

условия выполнения задания:

место выполнения задания: Центр оценки квалификации;

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

критерии оценки:

Соблюдение этапности обработки обращения с жалобой / претензией;

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

Типовое задание: Обработать жалобу в соответствии с алгоритмом;

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
ТФ: Прием и регистрация претензий клиентов ТД: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов У: Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения У: Определять и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций	Время выполнения задания не более 40 минут; Соблюдение этапности обработки обращения с жалобой / претензией (приложение №2); 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);

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

Оператор Контактного центра (3 уровень квалификации)

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