



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации
«Специалист по контролю качества обслуживания, 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	6
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	8
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	8
9. Требования к безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	9
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	9
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	20
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	22
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	24
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств	24

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

(при наличии)	
Приложения	
Приложение № 1	25
Приложение № 1А	26
Приложение № 2	28

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:
«Специалист по контролю качества обслуживания, 4 уровень»

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 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: В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов</i>		
ТД: Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений на предмет соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 14, 15, 16 - с выбором ответа
У: Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по обслуживанию в рамках обращения	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 4, 5, 10, 23 - с выбором ответа
У: Определять необходимые действия специалиста по обслуживанию для	Выбор правильного	№№ 40 - 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

удовлетворения целей обращения клиента	варианта ответа - 1 балл	
У: Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по обслуживанию в рамках обработки обращения	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 12, 21, 22 - с выбором ответа.
У: Использовать специализированное программное обеспечение для осуществления выборки записей обращений клиентов и мониторинга	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 9 - с выбором ответа.
З: Требования национальных и международных стандарты в сфере управления контактными информационными центрами	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 11, - с выбором ответа.
З: Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 17, 18, 19, 20, 24 - с выбором ответа.
З: Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы контроля качества и методики расчета метрик контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 27, 28 - с выбором ответа.
<i>ТФ: В/02.4 Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов</i>		
У: Классифицировать ошибки специалистов по признакам критичности с точки зрения клиентов, организации и регулирующих органов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 1, 25, 26, 30 с выбором ответа.
У: Проводить сравнение фактических действий специалиста по обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 2, 32, 35, 37, с выбором ответа.
З: Локальные нормативные акты, регламентирующие действия специалистов по обслуживанию клиентов в процессе обработки обращений	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 7, с выбором ответа.
З: Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 38 с выбором ответа.

<i>ТФ: В/03.4 Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов</i>		
ТД: Формирование рекомендаций по улучшениям для специалистов по результатам мониторинга	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 33, 36 с выбором ответа.
ТД: Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась и их непосредственным руководителям	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 31 с выбором ответа.
У: Формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 8, 13 с выбором ответа.
З: Методические документы, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов на уровне общего представления	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 3, 6, 29, 34, 39 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
--	------------------------------	------------------------------

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

1	2	3
<p>ТФ: В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов ТД: Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций</p>	<p>Провести вычитку письменного ответа на жалобу клиента. Провести оценку качества ответа на жалобу по критериям соответствия Правилам оформления электронных писем с обращениями клиентов (приложение №2). Подробное описание задания представлено в приложении № 1; Максимально полная и точная оценка качества письменного ответа на жалобу на соответствие требованиям, изложенным в Правилах оформления электронных писем с обращениями клиентов; 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>
<p>ТФ: В/03.4 Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов ТД: Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям У: Формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга У: Создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов</p>	<p>Предоставить письменную обратную связь сотруднику и его непосредственному руководителю по результатам оценки качества ответа на жалобу по критериям соответствия Правилам оформления электронных писем с обращениями клиентов.; Максимально полная и объективная обратная связь сотруднику и его непосредственному руководителю с рекомендациями по профилактике возникновения выявленных ошибок; Время выполнения задания</p>	<p>задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях</p>

	не более 40 минут;	
--	--------------------	--

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: Оператор во время разговора нарушил предписанный сценарий – не поздоровался с клиентом. Как бы вы оценили данную ошибку?

Варианты ответов:

- Критическая ошибка
- Некритическая ошибка
- Ошибкой не является

2. Выберите один верный вариант ответа: Непосредственно после завершения разговора клиенту задали вопрос о том, насколько он удовлетворен результатом. Клиент сказал, что он всем доволен. Означает ли это, что данный контакт обработан с высоким качеством обслуживания??

Варианты ответов:

- Скорее да
- Да
- Нет
- Скорее нет

3. Выберите один верный вариант ответа: Какой механизм используется в Контактных центрах при организации мониторинга качества обработки обращений для устранения в процессе мониторинга различий в

интерпретации разными контролерами характеристик работы оператора?

Варианты ответов:

- Инструктаж контролеров качества
- Система наставничества для контролеров качества
- Калибровочные сессии
- Возможность оспорить оценку работы оператора по результатам мониторинга

4. Выберите один верный вариант ответа: Укажите, какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?

Варианты ответов:

- Качество;
- Конкурентоспособность;
- Полезность.
- Все перечисленные
- Ни один из перечисленных

5. Выберите один верный вариант ответа: Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям» ?

Варианты ответов:

- Свойство;
- Категория;
- Качество;
- Функциональность

***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: Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов

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

заполняется, если предусмотрена оценка трудовых действий)

задание: Провести вычитку письменного ответа на жалобу клиента. Провести оценку качества ответа на жалобу по критериям соответствия Правилам оформления электронных писем с обращениями клиентов (приложение №2). 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:

Максимально полная и точная оценка качества письменного ответа на жалобу на соответствие требованиям, изложенным в Правилах оформления электронных писем с обращениями клиентов;

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

Типовое задание: Провести вычитку письменного ответа на жалобу клиента. Провести оценку качества ответа на жалобу по критериям соответствия Правилам оформления электронных писем с обращениями клиентов (приложение №2). 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
Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Время выполнения задания не более 40 минут; Максимально полная и точная оценка качества письменного ответа на жалобу на соответствие требованиям, изложенным в Правилах оформления электронных писем с обращениями клиентов; 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: Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов

ТД: Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям

У: Формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга

У: Создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов

Задание: Предоставить письменную обратную связь сотруднику и его непосредственному руководителю по результатам оценки качества ответа на жалобу по критериям соответствия Правилам оформления электронных писем с обращениями клиентов.

условия выполнения задания:

место выполнения задания: Центр оценки квалификации;

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

критерии оценки:

Максимально полная и объективная обратная связь сотруднику и его непосредственному руководителю с рекомендациями по профилактике возникновения выявленных ошибок;

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

Типовое задание: Предоставить письменную обратную связь сотруднику и его непосредственному руководителю по результатам оценки качества ответа на жалобу по критериям соответствия Правилам оформления электронных писем с обращениями клиентов;

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям	Время выполнения задания не более 40 минут; Указание статей сроков хранения в документе в соответствии с Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный 25.08.2010 г. Федеральной архивной службой России; Точность изложения информации в соответствии с заданной структурой документа (приложение №3); 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); Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный 25.08.2010 г. Федеральной архивной службой России.

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.