



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА

для оценки квалификации

«Специалист по планированию и управлению системой дистанционного ин-
формационно-справочного обслуживания, 6 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	9
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	9
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	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	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 планированию и управлению системой дистанционного информационно-справочного обслуживания, 6 уровень»

2. Номер квалификации:

07.01000.05

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: Е/01.6 Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации</i>		
ТД: Разработка и утверждение текущих и перспективных планов работы структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов в организации	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 25 - с выбором ответа
У: Использовать информационно-коммуникационные технологии, в том числе ресурсы Интернет	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 6 - с выбором ответа
З: Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами, лучший	Выбор правильного варианта ответа	№№ 1, - 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

отечественный и зарубежный опыт организации деятельности контактных информационных центров	- 1 балл	
З: Основы стратегического менеджмента и антикризисного управления	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 3, 39 - с выбором ответа.
З: Основы стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 7, 40 - с выбором ответа.
З: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 16, 21, 25, 30, 31 - с выбором ответа.
<i>ТФ: Е/02.6 Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании</i>		
ТД: Организация работы линейных руководителей в рамках выполнения структурными подразделениями поставленных задач и достижения целевых показателей эффективности процесса дистанционного информационно-справочного обслуживания	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 24 с выбором ответа.
У: Оценивать эффективность деятельности основных структурных подразделений контактного информационного центра, корректировать их деятельность на основе оценки	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 14 с выбором ответа.
З: Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами, лучший отечественный и зарубежный опыт организации деятельности контактных информационных центров	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 9, 15, 18, с выбором ответа.
З: Принципы, методы, инструменты, основные технологические процессы и приемы работ контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 11 с выбором ответа.
З: Подходы, методы и способы организации контроля и оценки деятельности контактных информационных цен-	Выбор правильного варианта ответа	№№ 28, с выбором ответа.

тров	- 1 балл	
З: Методы, технологии обеспечения возможности регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 29 с выбором ответа.
<i>ТФ: Е/03.6 Контроль функционирования всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания</i>		
У: Применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 2 с выбором ответа.
З: Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 4, 20 с выбором ответа.
З: Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 26, 27 с выбором ответа.
<i>ТФ: Е/04.6 Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации</i>		
У: Разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 5 с выбором ответа.
У: Принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 10 с выбором ответа.
У: Разрабатывать и управлять планами мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 12, с выбором ответа.
У: Оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 13, 23 с выбором ответа.
У: Анализировать, систематизировать и обобщать информацию	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 17, 32, с выбором ответа.
У: Формулировать рекомендации и	Выбор пра-	№№ 19 с вы-

планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации	вильного варианта ответа - 1 балл	бором ответа.
У: Оценивать риски выбранных решений	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 33, с выбором ответа.
З: Методики внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 8, 34 с выбором ответа.
З: Принципы и методы управления изменениями	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 35, 36, 37 с выбором ответа.
З: Подходы и методы преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 38 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: Е/01.6 Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информаци-	Составить календарный план по модернизации бизнес-процесса обработки обращений Кли-	задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модель-

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>онно-справочным обслуживанием на уровне организации ТД: Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов ТД: Разработка рекомендаций по модернизации бизнес-процессов дистанционного обслуживания клиентов</p>	<p>ентов; Комплексность и системность предлагаемого решения по решению задачи, приложение №1; Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов. Время выполнения задания не более 40 минут;</p>	<p>ных условиях</p>
<p>ТФ: Е/04.6 Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации ТД: Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра У: Разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов З: Подходы и методы преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений</p>	<p>Составить план преодоления возражений со стороны сотрудников и презентовать готовящиеся изменения технологической работы сотрудникам; Убедительность и системность предлагаемого решения по решению задачи, приложение №2; 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 паке-

том 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 все правильные варианты ответа Какие возможности из перечисленных получает КЦ при использовании компьютерно-телефонной интеграции?

Варианты ответов:

- Снизить операционные затраты (звонки и время на обработку каждого звонка)
- Сформировать требования к профессиональной квалификации операторов
- Улучшить эффективность и продуктивность операторов
- Получать более точную и детализированную информацию по поступающим обращениям
- Организовать более сложную маршрутизацию и обработку звонков

2. Выберите один верный вариант ответа: При принятии решения о том, следует ли использовать удалённых операторов в Контактном центре, какое из следующих условий обычно не является основным бизнес-драйвером?

Варианты ответов:

- Высокий коэффициент текучести кадров (например, ежегодный показатель сокращения на 25%)
- Желание более низкого среднего времени обработки (АНТ)
- Сезонные требования, требующие масштабирования персонала в сторону увеличения и сокращения

3. Потребность в операторах со специализированной экспертизой
Выберите один верный вариант ответа: Что из перечисленного считается основным недостатком стратегического планирования?

Варианты ответов:

- Невозможность создать потенциал для развития компании
- Отсутствие альтернатив развития, кроме принятой

- Невозможность дать точную и детальную картину будущего
4. Выберите один верный вариант ответа: Какую последовательность нужно применять при календарном планировании проекта?

Варианты ответов:

- сначала нужно составить организационную структуру проекта и понимать кто за какой участок будет отвечать
 - в первую очередь определить доступные материальные и трудовые ресурсы, затем сформировать состав рабочей группы проекта, после чего каждый участник должен распланировать ту часть проекта, за которую он отвечает
 - выяснить параметры проекта у заказчика проекта: цели, бюджет, срок, люди; после чего составить план проекта, удовлетворяющий всем условиям
 - определить содержание проекта, определить иерархическую структуру работ проекта, распланировать сроки проекта, установить временные ограничения и зависимости задач проекта
 - все из перечисленного
 - ничего из перечисленного
5. Выберите один верный вариант ответа: Какой из перечисленных вариантов наиболее подходит для продолжения утверждения «Межканальная связь позволяет Контактным центрам:

Варианты ответов:

- Осуществлять отслеживание и маршрутизацию сообщений клиентов из разных источников
- Создавать и поддерживать информацию по клиентам, которая будет содержать данные из разных источников
- Обеспечивать непрерывное обслуживание клиентов
- Все вышеперечисленное

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: Планирование и руководство построением единой системы управления

дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации

ТД: Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов;

ТД: Разработка рекомендаций по модернизации бизнес-процессов дистанционного обслуживания клиентов;

заполняется, если предусмотрена оценка трудовых действий)

задание: Составить календарный план по модернизации бизнес-процесса обработки обращений Клиентов. 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:

Сформирован комплексный и системный календарный план проекта по решению задачи, приложение №1, с учетом технических, технологических, организационных, финансовых факторов;

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

Типовое задание: Составить календарный план по модернизации бизнес-процесса обработки обращений Клиентов. 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
ТФ: Е/01.6 Планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации ТД: Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов ТД: Разработка рекомендаций по модернизации бизнес-процессов дистанционного обслуживания клиентов	Время выполнения задания не более 40 минут; Сформирован комплексный и системный календарный план проекта по решению задачи, приложение №1, с учетом технических, технологических, организационных, финансовых факторов; 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: Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации

ТД: Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра

У: Разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов

З: Подходы и методы преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений

Задание: Составить план преодоления возражений со стороны сотрудников и презентовать готовящиеся изменения технологий работы сотрудникам;

условия выполнения задания:

место выполнения задания: Центр оценки квалификации;

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

критерии оценки:

Максимально убедительная и аргументированная презентация для преодоления возражений со стороны сотрудников готовящимся изменениям технологий работы;

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

Типовое задание: Составить план преодоления возражений со стороны сотрудников и презентовать готовящиеся изменения технологий работы сотрудникам;

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответ-

Критерии оценки

ствие которым проводится оценка квалификации	
1	2
<p>ТФ: Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации</p> <p>ТД: Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра</p> <p>У: Разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов</p> <p>З: Подходы и методы преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений</p>	<p>Время выполнения задания не более 40 минут;</p> <p>Максимально убедительная и аргументированная презентация для преодоления возражений со стороны сотрудников готовящимся изменениям технологий работы;</p> <p>Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов.</p>
<p>Условия выполнения задания</p> <p>1. Место (время) выполнения задания Центр оценки квалификации.</p> <p>2. Максимальное время выполнения задания: <u>40 минут.</u></p> <p>3. Вы можете воспользоваться <u>Рабочее место с компьютером (с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с доступом в Интернет, принтером, бумагой, ручкой);</u></p>	

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

Руководитель организации по дистанционному информационно-справочному обслуживанию, (6 уровень квалификации)

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