



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА

для оценки квалификации

«Специалист по оперативному управлению и контролю процессов и показателей деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию, 5 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	8
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	9
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	10
9. Требования к безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	11
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	28

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)	28
Приложения	
Приложение № 1	29
Приложение № 2	31

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:
«Специалист по оперативному управлению и контролю процессов и показателей деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию, 5 уровень»

2. Номер квалификации:

07.01000.04

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: D/01.5 Оперативное управление группами специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании</i>		
ТД: Управление загруженностью специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 28, 29 - с выбором ответа
ТД: Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 30 - с выбором ответа
З: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки	Выбор правильного варианта	№№ 2, 3 - 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

работы групп сотрудников	ответа - 1 балл	
З: Основные показатели в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 7, 26, 27 - с выбором ответа.
З: Должностные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 37 - с выбором ответа.
З: Методы и инструменты анализа информации и способы сбора статистики по работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 31, - с выбором ответа.
<i>ТФ: D/02.5 Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности</i>		
ТД: Контроль достижения плановых показателей группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 1 с выбором ответа.
У: Анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 4, 13 с выбором ответа.
У: Адаптировать и применять лучшие практики контактного информационного центра для достижения поставленных целей	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 15, с выбором ответа.
У: Организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 38 с выбором ответа.
З: Требования охраны труда и пожарной безопасности	Выбор правильного	№№ 35, 36 с выбором

	варианта ответа - 1 балл	ответа.
<i>ТФ: D/03.5 Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании</i>		
ТД: Проведение работы с сотрудниками в случаях отклонения от выполнения основных показателей	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 25 с выбором ответа.
ТД: Организация обучающих и развивающих мероприятий для специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 34 с выбором ответа.
У: Мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 6 с выбором ответа.
У: Организовывать обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра на рабочих местах	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 8 с выбором ответа.
У: Адаптировать и применять лучшие практики контактного информационного центра для достижения поставленных целей специалистами по информационно-справочному обслуживанию	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 9 с выбором ответа.
З: Правила деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 17 с выбором ответа.
З: Правила предоставления обратной связи о специалистах по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 24 с выбором ответа.
<i>ТФ: D/04.5 Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-</i>		

<i>справочных услуг, создание условий для проведения</i>		
ТД: Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 18, 19, 20, 21 с выбором ответа.
У: Адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 11 с выбором ответа.
У: Контролировать выполнение требований и стандартов по качеству	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 16 с выбором ответа.
З: Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 14 с выбором ответа.
З: Основные понятия и определения в области качества	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 22, 32, 33 с выбором ответа.
З: Принципы формирования качественного обслуживания клиентов	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 23 с выбором ответа.
<i>ТФ: D/05.5 Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству</i>		
ТД: Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 39, 40 с выбором ответа.
З: Основы психологии и управления персоналом	Выбор правильного варианта ответа - 1 балл	№№ 10 с выбором ответа.

	балл	
--	------	--

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
<p>ТФ: D/03.5 Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании</p> <p>ТД: Проведение работы с сотрудниками в случаях отклонения от выполнения основных показателей</p> <p>У: Мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра</p>	<p>Предоставить адекватную обратную связь оператору, показывающему потерю результативности по показателю доли некритических ошибок и регистрациям в CRM, чтобы скорректировать его поведение и убедить повысить результативность в условиях смоделированной ситуации (приложение № 1);</p> <p>Соблюдение правил подачи обратной связи.</p> <p>Использование мотивирующих нематериальных факторов для коррекции поведения с учетом индивидуальных</p>	<p>задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях</p>

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>З: Методы и способы нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра</p>	<p>особенностей оператора; Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов. Время выполнения задания не более 40 минут;</p>	
<p>ТФ: D/02.5 Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности У: Организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра</p>	<p>Сформировать план мероприятий по профилактике потери результативности по показателю доли не критических ошибок и регистрациям в CRM в группе операторов в условиях смоделированной ситуации (приложение № 2); Подробный план мероприятий, включающий не менее, 5 пунктов, работающих на решение задачи с указанием вовлеченных подразделений и ресурсов; 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 все правильные варианты ответа: Что из перечисленного является основными компонентами (ключевыми характеристиками) эффективной работы Контакт Центра?

Варианты ответов:

- Использование инструментов веб-аналитики
- Доступность (скорость отклика на обращение клиента)
- Аутсорсинг основных услуг
- Качество
- Производительность

2. Выберите все правильные варианты ответа: Какие из перечисленных показателей относятся к показателям доступности процесса обработки контактов?

Варианты ответов:

- Показатель доли некритических ошибок
- Средняя скорость ответа
- Среднее время ожидания
- Средняя скорость решения проблемы клиента
- Уровень сервиса
- Индикатор решения вопросов с первого обращения (FCR)

3. Выберите один верный вариант ответа: Какое из указанных определений описывает показатель Service Level (Уровень сервиса) на входящих звонках?

Варианты ответов:

- Процент вызовов, обработанных оператором в течение периода, не превышающего установленного значения
- Промежуток времени (обычно в секундах) от прихода звонка до ответа оператора, величина которого зависит в основном от доступности операторов, готовых ответить на звонок
- Промежуток времени, затраченный оператором на разговор с абонентом
- Количество звонков, переведенных от одного оператора другому или от оператора вышестоящему сотруднику для решения проблемы абонента

4. Выберите один верный вариант ответа: Клиент, позвонив в компанию, услышал короткие гудки (сигнал «занято»). Как называется такое событие?

Варианты ответов:

- Качество набора

- Блокированный вызов
- Коэффициент успеха соединений
- Очередь

5. Выберите все правильные варианты ответа: Какие преимущества из перечисленных существуют у внутренних источников найма в Контактных центрах?

Варианты ответов:

- Получение новых импульсов и идей для развития Контактного центра
- Широкие границы возможности выбора специалистов
- Низкие затраты на адаптацию персонала;
- Повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом.

***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: Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании

ТД: Проведение работы с сотрудниками в случаях отклонения от выполнения основных показателей

У: Мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра

З: Методы и способы нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;

заполняется, если предусмотрена оценка трудовых действий)

задание: Предоставить адекватную обратную связь оператору, показывающему потерю результативности по показателю доли некритических ошибок и регистрациям в CRM, чтобы скорректировать его поведение и убедить повысить результативность;

условия выполнения задания:

место выполнения задания: Центр оценки квалификации;

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

критерии оценки:

Соблюдение правил подачи обратной связи. Использование мотивирующих

нематериальных факторов для коррекции поведения с учетом индивидуальных особенностей оператора;

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

Типовое задание: Предоставить адекватную обратную связь оператору, показывающему потерю результативности по показателю доли некритических ошибок и регистрациям в CRM, чтобы скорректировать его поведение и убедить повысить результативность;

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
<p>ТФ: D/03.5 Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании ТД: Проведение работы с сотрудниками в случаях отклонения от выполнения основных показателей У: Мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра З: Методы и способы нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра</p>	<p>Время выполнения задания не более 40 минут; Соблюдение правил подачи обратной связи. Использование мотивирующих нематериальных факторов для коррекции поведения с учетом индивидуальных особенностей оператора; Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов.</p>

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: Контроль работы групп специалистов, соответствия действий

специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности

У: Организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра

Задание: Сформировать план мероприятий по профилактике потери результативности по показателю доли некритических ошибок и регистрациям в CRM в группе операторов;

условия выполнения задания:

место выполнения задания: Центр оценки квалификации;

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

критерии оценки:

Подробный план мероприятий, включающий не менее, 5 пунктов, работающих на решение задачи с указанием вовлеченных подразделений и ресурсов;

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

Типовое задание: Сформировать план мероприятий по профилактике потери результативности по показателю доли некритических ошибок и регистрациям в CRM в группе операторов;

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; Подробный план мероприятий, включающий не менее, 5 пунктов, работающих на решение задачи с указанием вовлеченных подразделений и ресурсов; 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 по контролю качества обслуживания (4 уровень квалификации)

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