



**ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации**

«Оператор Контактного центра (3 уровень квалификации)»

СОДЕРЖАНИЕ

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	4
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	4
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	5
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий	6
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	6
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:	7
12. Задания для практического этапа государственного экзамена	7
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	10
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств	10

1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Оператор Контактного центра (3 уровень квалификации)

2. Номер квалификации

07.01000.01

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию код ПС 07.010, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н, регистрационный номер 1149 (зарегистрирован в Минюсте России 4 апреля 2018 г. № 50628)

4. Вид профессиональной деятельности

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых 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
1	2	3
A/02.3 Знание: Стандарты оформления документов в организации	1 балл за правильно выполненное задание	Задание с выбором ответа, №4, 20
A/02.3 Знание: Организационная структура организации	1 балл за правильно выполненное задание	Задание на установление соответствия, №88
A/03.3 Умение: Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой	1 балл за правильно выполненное задание	Задание с выбором ответа, №129, 142

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

общее количество заданий: ,

из них:

количество заданий с выбором ответа: ;

количество заданий на установление соответствия: ;

количество заданий на установление последовательности: ;

количество заданий с открытым ответом: ;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 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
1	2	3
<p>Трудовая функция: А/04.3 Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов</p> <p>Трудовые действия: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов; Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению;</p> <p>Необходимые умения: Работать с большим массивом информационных данных; Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению;</p> <p>Необходимые знания: Стандарты оформления документов в организации; Правила деловой переписки и письменного этикета;</p>	<p>Время выполнения задания не более 90 минут.</p> <p>Ознакомиться с текстами: письменного обращения клиента по электронной почте; результатами расследования претензионного обращения клиента, подготовленного сотрудниками компании, изучавшими жалобу; правилами оформления электронных писем в ответ на обращения клиентов</p> <p>Предоставить письменный ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению с учетом соответствия Правилам оформления электронных писем в ответ на обращения клиентов.</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях, № 1</p>

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

а) *Материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:*

материально-техническая база центра оценки квалификации (экзаменационного центра) соответствует требованиям охраны труда, техники безопасности, санитарным нормам и правилам;

помещение, площадью не менее 20 кв. м., отвечающее требованиям правил противопожарного режима в Российской Федерации и санитарно-эпидемиологических правил, и нормативов (СанПиН), оборудованное средствами кондиционирования воздуха и вентиляции; в помещении должны иметься: камеры видеозаписи, кулер с водой, настенные часы;

рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук), оснащенный программным обеспечением, соответствующим

требованиям к установке и использованию Программно-методического комплекса (ПМК) «Оценка квалификаций»; канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор;

доступ к сети Интернет для соискателей должен быть ограничен (предоставляется только в целях доступа к системе ПМК «Оценка квалификаций»);

рабочие места персонала центра оценки квалификаций, оборудованные персональным компьютером с доступом к сети Интернет, с подключенной оргтехникой (печать и сканирование).

б) Материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:

материально-техническая база центра оценки квалификации (экзаменационного центра) соответствует требованиям охраны труда, техники безопасности, санитарным нормам и правилам;

помещение, площадью не менее 20 кв. м., отвечающее требованиям правил противопожарного режима в Российской Федерации и санитарно-эпидемиологических правил, и нормативов (СанПиН), оборудованное средствами кондиционирования воздуха и вентиляции; в помещении должны иметься: камеры видеозаписи, кулер с водой, настенные часы;

рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук) с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с подключенной оргтехникой (принтер); канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор;

доступ к сети Интернет для соискателей должен быть ограничен;

рабочие места персонала центра оценки квалификаций, оборудованные персональным компьютером с доступом к сети Интернет, с подключенной оргтехникой (печать и сканирование).

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий

Профессиональный экзамен проводит экспертная комиссия в составе не менее 3-х человек. В состав комиссии должны входить не менее одного эксперта по оценке квалификации и одного технического эксперта.

Члены экспертной комиссии должны иметь квалификацию, подтвержденную Советом по профессиональным квалификациям в области дистанционного справочно-информационного обслуживания, и удовлетворяющую следующим требованиям:

Эксперт по оценке квалификации должен иметь:

- высшее образование и/или ученую степень;
- стаж работы в области дистанционного справочно-информационного обслуживания не менее трех лет;
- стаж работы в области оценки соответствия (аттестации, сертификации) персонала не менее двух лет;
- действующий документ, подтверждающий наличие квалификации в области проведения независимой оценки квалификаций

Технический эксперт должен иметь:

- среднее профессиональное образование или высшее образование и/или ученая степень;
- квалификацию в области дистанционного справочно-информационного обслуживания и/или портфолио;
- стаж работы в области дистанционного справочно-информационного обслуживания не менее трех лет;
- действующий документ, подтверждающий наличие квалификации в области проведения независимой оценки квалификаций

Эксперты по оценке квалификаций должны иметь подтверждение прохождения обучения по дополнительным профессиональным программам, обеспечивающим освоение знаний и умений применять:

- основные положения теории и практики вида (видов) профессиональной деятельности в рамках области дистанционного справочно-информационного обслуживания;
- требования нормативных правовых актов по оценке квалификаций в области дистанционного справочно-информационного обслуживания;
- требования руководящих и методических документов НСПК и СПК;
- требования соответствующих профессиональных стандартов;
- требования к проведению профессионального экзамена и оформлению процедур оценки квалификаций;
- порядок оформления и выдачи документов и передачи сведений по результатам оценки квалификаций в СПК.

Эксперты в составе комиссии должны быть независимы по отношению к соискателю, во избежание возникновения ситуации конфликта интересов.

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий

Проведение инструктажа на рабочем месте руководителем центра оценки квалификации либо уполномоченным им лицом для экспертов и соискателей в соответствии с требованиями правил противопожарного режима в Российской Федерации, санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН).

Наличие условий для охраны здоровья соискателей: обеспечение безопасности соискателей во время пребывания в организации, осуществляющей независимую оценку квалификаций.

Наличие в здании, где проводятся оценочные мероприятия: системы кондиционирования воздуха, противопожарной системы и средств пожаротушения, туалета.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

Задание 1. Какой тип письма целесообразно использовать, чтобы корректно напомнить заказчику, с которым заключен договор, о необходимости выполнения обязательств по оплате?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) рекламное письмо;
- 2) письмо-напоминание;
- 3) письмо-предупреждение;
- 4) гарантийное письмо;
- 5) письмо-извинение;
- 6) письмо-уведомление;

Задание 2. В каком случае в электронной переписке используется поле ВСС?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) если нужен обязательный ответ адресата для уведомления отправителя о прочтении;
- 2) когда требуется скрыть адреса электронной почты получателей;
- 3) чтобы все участники переписки могли видеть контактную информацию друг друга;
- 4) для отправки конфиденциального электронного письма одному получателю;
- 5) при необходимости скрыть информацию о кредитной карте;
- 6) при окончании цикла электронных писем по отдельной теме, когда все проблемы решены, задания выполнены;

Задание 3. В соответствии с общеприменимой практикой в контактных центрах кому оператор технической поддержки должен сообщить о возникновении сбоя в работе базы данных на своем рабочем месте?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) никому, должен уметь устранить сбой своими силами;
- 2) супервайзеру или руководителю проекта;
- 3) IT подразделению компании;
- 4) на вышестоящую линию технической поддержки;
- 5) отделу материально-технического снабжения;
- 6) отделу маркетинга;

Задание 4. Как называется преимущественное право на первоочередное обслуживание?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) маршрутизация;
- 2) очередь;
- 3) приоритет;
- 4) нагрузка;
- 5) регламентация;
- 6) распределение;

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:

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1		1 балл
2		1 балл
3		1 балл
4		1 балл

Тестирование по теоретической части квалификационного экзамена считается успешно пройденным, если выполнено не менее 65% от общего числа заданий, что составляет ___ балла. Это значение является пороговым баллом для принятия о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу экзамена.

12. Задания для практического этапа государственного экзамена

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

ЗАДАНИЕ №1

Трудовая функция:

А/04.3 Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов

Трудовые действия:

Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов;

Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению;

Необходимые умения:

Работать с большим массивом информационных данных;

Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента

Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению;

Необходимые знания:

Стандарты оформления документов в организации;

Правила деловой переписки и письменного этикета;

Типовое задание:

Ознакомиться с текстами:

письменного претензионного обращения клиента по электронной почте;

результатами расследования претензионного обращения клиента, подготовленного сотрудниками компании, изучавшими жалобу;

правилами оформления электронных писем в ответ на обращения клиентов.

Предоставить письменный ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению с учетом соответствия Правилам оформления электронных писем в ответ на обращения клиентов

Условия выполнения задания:

Место выполнения задания: помещение Центра оценки квалификаций.

Вы можете воспользоваться: рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук) с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с подключенной гарнитурой (телефонией), оргтехникой (принтер); канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор.

Критерии оценки:

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации	Критерии оценки	Шкала
Трудовое действие: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов;	Сформирована структура письма клиенту о принятом решении по претензионному обращению, с учетом изученных требований и рекомендаций для операторов при приеме претензионных обращений. Соблюдена логическая последовательность этапов.	
Трудовое действие: Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению;	Представление ответа оператором осуществлено аргументировано, с опорой на факты и обосновано с позиции нормативных требований. При предоставлении ответа учтены правила письменного делового этикета, требования и речевые формулы, установленные правилами Компании. Письмо не воспринимается формальной отпиской.	
Необходимые умения: Работать с большим массивом информационных данных;	Изучены тексты: - письменного обращения клиента по электронной почте; - результатов расследования претензионного обращения клиента, подготовленного сотрудниками компании, изучавшими жалобу; - правила оформления электронных писем в ответ на обращения клиентов	

	<p>По изученным текстам выделены смысловые единицы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • количество тезисов, требующих ответа в претензии; • количество аргументов/обоснований, предоставленных в материалах расследования обращения; • количество требований, которые должны быть соблюдены при составлении письменного ответа; 	
<p>Необходимые умения: Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента</p>	<p>В тексте письма объективные аргументы, обосновывающие отказ в удовлетворении жалобы соотнесены и соответствуют аргументам, предоставленным в материалах расследования обращения сотрудниками компании;</p>	
<p>Необходимые умения: Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению;</p>	<p>В тексте письма отработаны типовые этапы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выражено понимание и участие в ситуации; - принесены извинения от имени Компании за неудобства (если претензия обоснована), либо сожаления за негативный опыт клиента (если претензия не обоснована); - полностью, структурировано и понятно предоставлена информация по жалобе клиента; - комментарии даны по всем заявленным вопросам, тезисам, тематикам; - комментарии содержат объективные аргументы, обосновывающие отказ в удовлетворении жалобы; - предложены альтернативные варианты решения запроса; 	
<p>Необходимые знания: Стандарты оформления документов в организации;</p>	<p>Письмо составлено в соответствии с требованиями Правил оформления электронных писем в ответ на обращения клиентов;</p> <p>В тексте письма оформлены, согласно Правилам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Приветствие клиента в начале письма; - Представление себя, как сотрудника Компании; - Благодарность за обращение в начале или конце письма; - Прощание в конце письма; - Подпись оператора, ответившего на претензионное обращение. 	
<p>Необходимые знания: Правила деловой переписки и письменного этикета;</p>	<p>Соблюдены требования письменного этикета в деловой переписке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Соблюдение норм вежливости и отсутствие грубых слов; - Обращение к Клиенту по имени в тексте ответа; - Грамотность, отсутствие орфографических и грамматических ошибок. 	

Максимальное время выполнения задания: 90 мин.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации

Результаты теоретической части профессионального экзамена обрабатываются ПМК «Оценка квалификаций» в соответствии с критериями оценки (ключи к заданиям) и правилами обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена. Положительное решение о допуске соискателя к практической части экзамена принимается при условии достижения соискателем набранной суммы баллов по теоретической части экзамена от 26 и более при максимально возможной оценке – 40 баллов.

Результаты практической части профессионального экзамена обрабатываются экспертами по оценке квалификаций центра оценки квалификаций в соответствии с критериями оценки (ключи к заданиям) и правилами обработки результатов практического этапа профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации. Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации принимается при условии получения на практическом этапе профессионального экзамена от 9 баллов и более при максимально возможной оценке – 11 баллов.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации «Оператор Контактного центра (3 уровень квалификации)» принимается при успешном прохождении тестирования по теоретическому этапу и при выполнении всех критериев оценки по практическому этапу квалификационного экзамена.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств

1. Федеральный закон "О коммерческой тайне" от 29.07.2004 N 98-ФЗ (ред.09.03.2021)
2. Трудовой кодекс РФ, утвержденный Федеральным законом от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
3. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013);
4. Международный стандарт ISO 9000;
5. Международный стандарт COPC CX STANDARDS;
6. Международный стандарт ISO 18295-1 (Часть 1. Требования к Контактным центрам);
7. Международный стандарт ISO 18295-2 (Часть 2. Требования к организациям, использующим услуги Контактных центров).