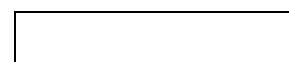


УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «__» _____ 2017 г. №__

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию



Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения	2
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций	5
3.1 Обобщенная трудовая функция – «Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации»	5
3.2 Обобщенная трудовая функция – «Измерение качества обработки обращений клиентов»	10
3.3 Обобщенная трудовая функция – «Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов»	14
3.4 Обобщенная трудовая функция – «Тактическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов»	18
3.5 Обобщенная трудовая функция – «Стратегическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации»	26
IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта	33

I. Общие сведения

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых форм и форм собственности

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Предоставление сервиса дистанционной информационно-справочной поддержки в соответствии с потребностями клиентов и спецификой организации.

Группа занятий:

1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий	1330	Руководители служб и подразделений в сфере информационно-коммуникационных технологий
4419	Офисные служащие, не входящие в другие группы	4222	Служащие контактных информационных центров
4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы	3439	Прочий средний административно - управленческий персонал, не вошедший в другие группы
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

62.02	Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий
63.99	Деятельность информационных служб прочая, не включенная в другие группировки
82.20	Деятельность центров обработки телефонных вызовов
82.99	Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки
(код ОКВЭД ^{1*})	(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
Код	Наименование	Уровень квал.	Наименование	Код	Уровень квал.
А	Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации	3	Информационно-справочная поддержка клиентов	А/01.3	3
			Предложение продуктов и услуг организации	А/02.3	3
			Техническая поддержка клиентов организации	А/03.3	3
			Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации	А/04.3	3
В	Измерение качества обработки обращений клиентов	4	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	В/01.4	4
			Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов	В/02.4	4
			Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	В/03.4	4
С	Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов	4	Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре	С/01.4	4
			Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений	С/02.4	4
			Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов	С/03.4	4
D	Тактическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов	5	Оперативное управление группами специалистов, участвующими в дистанционном информационно-справочном обслуживании	D/01.5	5
			Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности	D/02.5	5
			Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	D/03.5	5

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
Код	Наименование	Уровень квал.	Наименование	Код	Уровень квал.
			Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой системы оценки качества услуг, оказываемых организацией	D/04.5	5
			Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству	D/05.5	5
E	Стратегическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	6	Стратегическое планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием	E/01.6	6
			Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	E/02.6	6
			Контроль функционирования всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	E/03.6	6
			Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	E/04.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Код	A	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Возможные наименования должностей, профессий	Телефонист Диспетчер Оператор Специалист Контактного центра Специалист технической поддержки Техник технической поддержки Специалист по обслуживанию в Контактном Центре Специалист по продажам				

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации по краткосрочным профессиональным программам не реже одного раза в три года

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров
	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
	4419	Офисные служащие, не входящие в другие группы
ОКСО ⁱⁱⁱ	2.09.00.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.00.00	Экономика и управление

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Информационно-справочная поддержка клиентов	Код	A/01.3	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	-	-
---	----------	---	---------------------------	---	---

Трудовые действия	Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания
	Оперативное предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации
	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой
	Использовать специализированные программные приложения и Интернет для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов
	Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента
	Предоставлять клиентам организации актуальную информацию общего характера
	Использовать техники активного слушания и ведения диалога
	Резюмировать полученную от клиента информацию
	Вносить информацию в программы и базы данных организации
	Формировать письменные ответы на запросы клиентов
	Эффективно взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач
	Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации
Необходимые знания	Внутренние стандарты и методические документы в сфере коммуникации с клиентами организации
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов
	Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами
	Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации
	Правила и политики организации в области информационной безопасности
	Законодательство Российской Федерации и положения локальных нормативных актов о персональных данных
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Организационную структуру организации
Правила делового общения и речевого этикета	
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Предложение продуктов и услуг организации	Код	A/02.3	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной
трудовой функции

Оригинал	х	Заимствовано из оригинала	-	-
----------	---	---------------------------	---	---

Код оригинала

Регистрационный
номер
профессионального
стандарта

Трудовые действия	Обработка входящих и исходящих контактов клиентов
	Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг организации
	Предоставление клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах организации, их технических характеристиках
	Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг компании
	Оформление заказов на приобретение продуктов и услуг организации
	Предложение дополнительных товаров и услуг организации
	Информирование клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу
	Информирование клиентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения
Необходимые умения	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
	Использовать основные программные приложения и Интернет для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах организации
	Презентовать продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества
	Отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе продукта или услуги организации
	Оформлять заказы клиентов организации
	Определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг организации
	Предлагать альтернативное решение по запросу клиента
	Эффективно взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач
	Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации
Необходимые знания	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой
	Вести документацию и подготавливать отчетность по обращениям, обработанным с предложением продуктов и услуг организации
	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Внутренние стандарты и методические документы в сфере продаж товаров и услуг организации
	Технические характеристики и свойства продуктов и услуг организации, условия их приобретения
	Технические характеристики и свойства продуктов и услуг конкурентов
	Формы и способы оплаты продуктов и услуг организации
Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне	
Технологию ответов на вопросы и возражения клиентов	

	Правила делового общения и речевого этикета
	Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов
	Требования, предъявляемые к обработке заказов
	Правила и политики организации в области информационной безопасности
	Законодательство Российской Федерации и положения локальных нормативных актов о персональных данных
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации
	Организационную структуру организации
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Техническая поддержка клиентов организации	Код	A/03.3	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой
	Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением организации
	Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой
	Формирование ответа о принятом решении по обращению за технической поддержкой
	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке
	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой, в том числе использовать основные программные приложения и Интернет для выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки
	Определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой
	Отслеживать своевременность и качество выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой
	Оперативно корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и	

	статусе его выполнения в базу данных в определенном организацией порядке
	Предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса за технической поддержкой
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Внутренние стандарты и методические документы в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой
	Инструкции, процедуры и сценарии обработки обращений клиентов за технической поддержкой
	Возможные технические неисправности, сбои в работе продуктов и услуг организации
	Методы устранения технических неполадок и сбоев
	Правила делового общения и речевого этикета
	Требования, предъявляемые к обработке обращений за технической поддержкой
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Правила и политики организации в области информационной безопасности
	Законодательство Российской Федерации и положения локальных нормативных актов о персональных данных
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
	Правила деловой переписки и письменного этикета
Организационную структуру организации	
Другие характеристики	-

3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов	Код	A/04.3	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	x	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов
	Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов
	Организация принятия решения по претензионному обращению клиента
	Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента
	Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению
	Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента
	Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях
Необходимые	Использовать основные программные приложения и Интернет для

умения	выполнения рабочих задач
	Работать с большим массивом информационных данных
	Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус
	Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения
	Определять и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента
	Отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента
	Оперативно корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
	Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по претензионному обращению клиента
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Внутренние стандарты и методические документы по работе с претензиями клиентов
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами
	Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание
	Правила делового общения и речевого этикета
	Требования, предъявляемые к обработке обращений за технической поддержкой
	Правила и политики организации в области информационной безопасности
	Законодательство Российской Федерации и положения локальных нормативных актов о персональных данных
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Понятия банковской и/или коммерческой тайны
	Стандарты оформления документов в организации
Другие характеристики	Правила деловой переписки и письменного этикета
	Организационную структуру организации
-	-

3.2.Обобщенная трудовая функция

Наименование	Измерение качества обработки обращений клиентов		Код	В	Уровень квалификации	4
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала			
				Код оригинала		Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Контролер качества обслуживания Специалист по контролю качества обслуживания Эксперт по контролю качества обслуживания Менеджер по контролю качества обслуживания Старший специалист Специалист группы контроля
Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	Практический опыт не менее 6 месяцев в должности специалиста по обработке обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации по краткосрочным профессиональным программам не реже одного раза в три года
	Для специалистов без среднего профессионального образования рекомендуется краткосрочное обучение или инструктаж

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3439	Прочий средний административно-управленческий персонал, не вошедший в другие группы
ОКСО	2.09.00.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.00.00	Экономика и управление

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Код	В/01.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга
	Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций
	Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций
	Наблюдение за действиями специалистов по дистанционному обслуживанию клиентов в процессе обслуживания
	Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений на предмет соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила

	обслуживания
	Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов
Необходимые умения	Использовать специализированное программное обеспечение для осуществления выборки записей обращений клиентов и мониторинга
	Выявлять цель/цели клиента при осуществлении обращения
	Определять необходимые действия специалиста по обслуживанию для удовлетворения целей обращения клиента
	Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по обслуживанию в рамках обработки обращения
	Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по обслуживанию в рамках обращения
Необходимые знания	Методы осуществления выборки обращений для мониторинга
	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре
	Специализированное программное обеспечение, которое используют в своей работе специалисты по обслуживанию клиентов
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы контроля качества и процедуры расчета метрик контактного информационного центра
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Необходимая информация о продуктах и услугах организации
	Требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
	Основные положения законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов	Код	В/02.4	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента
	Выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)
	Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах
	Поиск дополнительной информации для обоснования оценки
	Участие в калибровочных сессиях для совершенствования методов и правил оценки действий специалистов при обработке обращений
Необходимые умения	Проводить сравнение фактических действий специалиста по обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента

	Проводить оценку соответствия действий специалиста по обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов
	Находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении
	Классифицировать ошибки специалистов по признакам критичности с точки зрения клиентов, организации и регулирующих органов
Необходимые знания	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре
	Специализированное программное обеспечение, которое используют в своей работе специалисты по обслуживанию клиентов в контактном информационном центре
	Локальные нормативные акты, регламентирующие действия специалистов по обслуживанию клиентов в процессе обработки обращений
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы контроля качества и процедуры расчета метрик контактного информационного центра
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Информацию о продуктах и услугах организации
	Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
	Основные положения законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	Код	В/03.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу согласно установленных правил с обоснованием оценки
	Расчет оценки каждого специалиста за отчетный период на основании мониторинга серии обращений, обработанных данным специалистом
	Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов
	Формирование рекомендаций по улучшениям для специалистов по результатам мониторинга
	Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям
	Подготовка предложений по совершенствованию отчетности контактного информационного центра в отношении качества обработки обращений
Необходимые	Применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга

умения	обращения
	Рассчитывать совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста на основании нескольких результатов оценки обработки обращений
	Формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга
	Создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов
Необходимые знания	Внутренние стандарты составления отчетов по результатам мониторинга
	Правила оцифровки результатов мониторинга
	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре
	Локальные нормативные акты, регламентирующие действия специалистов по обслуживанию клиентов в процессе обработки обращений
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Основные положения методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов
Другие характеристики	-

3.3.Обобщенная трудовая функция

Наименование	Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов	Код	С	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Планировщик ресурсов Специалист анализу и планированию ресурсов Менеджер по планированию ресурсов Специалист по планированию ресурсов Специалист по мониторингу
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	Практический опыт не менее 6 месяцев в должности специалиста по обработке обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации по краткосрочным профессиональным программам не реже одного раза в три года

	Для специалистов без среднего профессионального образования рекомендуется краткосрочное обучение или инструктаж
--	---

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3439	Прочий средний административно-управленческий персонал, не вошедший в другие группы
ОКСО	2.09.00.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.00.00	Экономика и управление

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Код	C/01.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	x	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
	Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
	Анализ исторических циклических колебаний количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре внутри года, месяца, недели и дня
	Выявление тенденции увеличения или снижения количества и среднего времени обработки обращений клиентов в контактном информационном центре
	Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре
	Расчет долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и среднего времени обработки обращений в контактном информационном центре,
	Оперативный перерасчет соответствующих прогнозов в случаях появления причин резкого изменения количества, среднего времени обращений
	Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов
	Подготовка предложений по совершенствованию процесса прогнозирования
	Консультирование сотрудников организации в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов
Необходимые умения	Использовать ПО для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний
	Проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний

	Рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза
	Выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменений объектов прогнозирования
	Создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений в контактный информационный центр и будущими периодами времени
	Разъяснять сотрудникам организации вопросы, связанные с результатами прогнозирования
Необходимые знания	Методы подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний
	Программное обеспечение для прогноза, расчета и составления расписаний
	Математические методы прогноза, расчета и составления расписаний
	Методы тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы прогноза, расчета и составления расписаний
	Локальные нормативные акты, регламентирующие методики расчета результатов (показателей) контактного информационного центра
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений	Код	C/02.4	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений
	Расчет необходимой мощности систем самообслуживания клиентов
	Расчет потребности в специалистах по удаленному обслуживанию в штате на период долгосрочного прогноза
	Расчет потребности в специалистах по удаленному обслуживанию в линии на каждый интервал внутри суток на период краткосрочного прогноза
	Оперативный перерасчет ресурсов в случаях появления причин резкого изменения количества, среднего времени обращений
	Оценка влияния изменений в количестве ресурсов на результаты (показатели) работы контактного информационного центра
	Разработка предложений по совершенствованию процесса расчета ресурсов
	Консультирование сотрудников организации по вопросам, связанным с потребностью в ресурсах для обработки обращений
Необходимые умения	Использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов

	Проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка)
	Проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям по скорости обслуживания клиентов
	Проводить расчет зависимостей результатов (показателей) контактного информационного центра от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений
	Разъяснять сотрудникам организации вопросы, связанные с результатами расчетов ресурсов
Необходимые знания	Методы подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний активностей ресурсов
	Программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний активностей ресурсов
	Математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний активностей ресурсов
	Методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний активностей ресурсов
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы прогнозирования, расчета и составления расписаний активностей ресурсов
	Локальные нормативные акты, регламентирующие методики расчета результатов (показателей) контактного центра
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов	Код	C/03.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Сбор и анализ информации для разработки графиков работы специалистов по обслуживанию клиентов
	Разработка набора вариантов рабочих графиков для специалистов по обслуживанию клиентов в соответствии с требованиями законодательства и условиями контрактов
	Разработка графиков работы специалистов по обслуживанию клиентов
	Разработка графика планируемых отпусков специалистов по обслуживанию клиентов

	Оптимизация графиков работы и графиков отпусков в соответствии с потребностями клиентов, организации и сотрудников
	Предоставление для ознакомления графиков работы и графиков отпусков специалистам по обслуживанию клиентов
	Внесение изменений в расписания и графики отпусков при необходимости
Необходимые умения	Использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления графиков работы
	Проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления графиков работы
	Адаптировать и применять математические модели оптимизации для разработки графиков работы и графиков отпусков
	Готовить графики работы сотрудников в виде и формате, необходимом для ознакомления
Необходимые знания	Методы подготовки данных для прогноза, расчета и составления графиков работы
	Программное обеспечение для прогноза, расчета и составления графиков работы
	Математические методы прогноза, расчета и составления графиков работы
	Методы тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления графиков работы
	Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы прогноза, расчета и составления графиков работы
	Локальные нормативные акты, регламентирующие методики расчета результатов (показателей) контактного информационного центра
	Требования российского законодательства в отношении норм рабочего времени, графиков работы сотрудников
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне
	Основные требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами
Другие характеристики	-

3.4.Обобщенная трудовая функция

Наименование	Тактическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов	Код	D	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	----------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заемствовано из оригинала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель группы, Супервайзер Контактного Центра Менеджер групп в Контактном Центре Руководитель подразделения качества
--	---

	Руководитель подразделения сервиса Руководитель подразделения планирования ресурсов
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Практический опыт не менее 6 месяцев в области «измерение качества обработки обращений клиентов» и/или «планирование ресурсов для обработки обращений клиентов», либо практический опыт не менее 12 месяцев в области «обработки обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации»
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации по краткосрочным профессиональным программам не реже одного раза в три года Для специалистов без среднего профессионального образования - рекомендуется краткосрочное обучение или инструктаж

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3439	Прочий средний административно - управленческий персонал, не вошедший в другие группы
ЕКС	-	Руководитель (заведующий, начальник, директор, управляющий) структурного подразделения
ОКСО	2.09.00.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.00.00	Экономика и управление

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Оперативное управление группами специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Код	D/01.5	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей
	Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства
	Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены
	Обеспечение сотрудников всей необходимой для выполнения рабочих задач информацией и другими ресурсами
	Мониторинг обновления информации и оперативное доведение до линейных специалистов информации по обслуживанию

	Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене
	Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Управление загруженностью специалистов по информационно-справочному обслуживанию
	Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию
Необходимые умения	Выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения
	Составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию
	Распределять нагрузку на специалистов по информационно-справочному обслуживанию
	Формировать отчетность и предложения руководителю по итогам сбора статистики
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при реализации совместных задач
	Оперативно корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации
Необходимые знания	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Основные показатели в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Должностные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции
	Внутренние регламенты и процедуры организации работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Основы процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Методы и инструменты анализа информации и способы сбора статистики по работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Стандарты оформления документов в организации
	Стандарты поведения, правила делового общения, речевого этикета принятые в организации
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности	Код	D/02.5	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной
трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
----------	---	---------------------------	--	--

Код оригинала

Регистрационный
номер
профессионального
стандарта

Трудовые действия	Контроль пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Контроль достижения плановых показателей группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Запуск аварийных сценариев работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Контроль статуса выполнения заданий руководства контактного информационного центра
	Предоставление руководству контактного информационного центра информации о статусе выполнения задач
	Предоставление руководству рекомендаций и предложений по оптимизации работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
Необходимые умения	Отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля
	Анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра
	Организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Адаптировать и применять лучшие практики контактного информационного центра для достижения поставленных целей
	Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при реализации совместных задач
	Инструктировать сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей
	Выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения
Необходимые знания	Методы и инструменты анализа информации, способы обработки данных
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников
	Внутренние регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников
	Основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции
	Методы и инструменты анализа информации и способы сбора статистики по работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Требования охраны труда и пожарной безопасности
	Стандарты оформления документов в организации
Другие характеристики	-

3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Код	D/03.5	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Формирование требований к кандидатам на должность специалиста по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Проведение работы с сотрудниками в случаях отклонения от выполнения основных показателей
	Составление индивидуальных планов развития специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Доведение до руководителя группы информации о систематическом невыполнении сотрудником плановых показателей
	Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний
	Проведение работы по эффективной адаптации нового сотрудника
	Проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки
	Организация итоговой оценки стажера по окончании испытательного срока
	Формирование запроса на обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра при внедрении изменений, появлении новых продуктов и услуг в организации
	Организация обучающих и развивающих мероприятий для специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах
	Предложение улучшений в процессе обучения на уровне контактного информационного центра
Необходимые умения	Адаптировать и применять лучшие практики контактного информационного центра для достижения поставленных целей специалистами по информационно-справочному обслуживанию
	Формировать профиль кандидата для отбора специалистов по информационно-справочному обслуживанию
	Формировать планы адаптации для новых сотрудников контактного информационном центре
	Формировать индивидуальные планы развития
	Выявлять потребности в обучении специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра

	Формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Создавать мотивацию, необходимую для эффективной работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и обучения
	Организовывать обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра на рабочих местах
	Оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества
Необходимые знания	Методы и способы формирования коммуникативных навыков
	Методы и формы обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Методы и способы нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Правила предоставления обратной связи о специалистах по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра
	Действующие внутренние регламенты адаптации новых сотрудников
	Действующие внутренние регламенты по обслуживанию клиентов
	Установленный в организации порядок приема обращений клиентов
	Правила делового общения и речевого этикета
	Актуальные услуги и продукты организации в полном объеме
Правила деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде	
Другие характеристики	-

3.4.4. Трудовая функция

Наименование	Организация мониторинга удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой системы оценки качества услуг, оказываемых организацией	Код	D/04.5	Уровень квалификации	5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Определение целевых показателей по качеству деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов				

	Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов
	Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг
	Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников
	Анализ качества принимаемых решений и планирование корректирующих действий и улучшений
	Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений
	Выявление причин возникновения претензий и их последующий анализ
	Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами
	Проведение проверок качества обслуживания клиентов. Разработка и внедрение предложений, касающихся повышения качества оказания предоставляемых услуг
Необходимые умения	Адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг
	Обеспечивать проведение экспертиз в зоне своей ответственности
	Контролировать выполнение требований и стандартов по качеству
	Организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг
	Осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией
	Внедрять системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации
	Разрабатывать процедуры и методы контроля
	Анализировать эффективность бизнес- процессов и деятельность сотрудников
Необходимые знания	Основные понятия и определения в области качества
	Модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг
	Принципы формирования качественного обслуживания клиентов
	Способы измерения и методы оценки качества обслуживания
	Подходы к работе с жалобами клиентов
	Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах
	Локальные нормативные акты, регламентирующие действия специалистов по обслуживанию клиентов в процессе обработки обращений
	Основные методические документы, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов
	Показатели удовлетворенности клиентов и способы их расчета
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях
Другие характеристики	-

3.4.5. Трудовая функция

Наименование	Разработка предложений по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству	Код	D/05.5	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной
трудовой функции

Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности
	Предложение новых методов в решении поставленных задач
	Отслеживание и применение в своей деятельности новых знаний в области организации деятельности контактных информационных центров
	Выявление причин неудовлетворительного выполнения работы
	Анализ изменений в процессе выполнения работ
	Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Разработка предложений по внедрению новой техники, новых технологий, изменению бизнес-процессов, с целью повышения эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
Необходимые умения	Анализировать организационные и технические условия, влияющие на эффективность процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Применять методы сбора данных с использованием технических средств
	Готовить презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки для обоснования эффективности вносимых предложений. Проводить публичные выступления
	Проводить работу по выявлению и освоению передового опыта в организации процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Формулировать идеи и предложения, используя количественную и качественную информацию в качестве аргументов
	Мотивировать персонал для внедрения изменений и инноваций на уровне групп сотрудников.
	Организовать работу по сбору и рассмотрению предложений сотрудников и клиентов по повышению эффективности процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания
Необходимые знания	Основы психологии и управления персоналом
	Основы управления изменениями
	Основы делового этикета и профессионального взаимодействия
	Методы сбора информации
	Принципы и правила работы с нормативно-методической документацией. Требования к разработке регламентов процессов
	Методы совершенствования процессов
	Методы оценки достоверности собранной информации

	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников
	Методы оценки эффективности процессов или административных регламентов
Другие характеристики	-

3.5.Обобщенная трудовая функция

Наименование	Стратегическое управление деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	Код	Е	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	----------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Директор Руководитель Руководитель управления Руководитель департамента Начальник Начальник управления
--	---

Требования к образованию и обучению	Высшее образование - бакалавриат Дополнительное профессиональное образование - программы профессиональной подготовки по профилю деятельности
Требования к опыту практической работы	Не менее 1 года в области «Тактическое управление деятельностью по удаленному информационно-справочному обслуживанию на уровне структурных подразделений и групп специалистов»
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется повышение квалификации по краткосрочным профессиональным программам не реже одного раза в три года Для специалистов с непрофильным образованием – рекомендуется наличие сертификатов о прохождении краткосрочных информационно-консультационных семинаров по программам подготовки руководителей

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий
ОКСО	2.09.00.00	Информатика и вычислительная техника
	5.38.00.00	Экономика и управление

3.5.1. Трудовая функция

Наименование	Стратегическое планирование и руководство построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием	Код	Е/01.6	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разработка и утверждение текущих и перспективных планов работы структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов в организации
	Определение целевых показателей деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов, и их сотрудников
	Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов
	Анализ показателей деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов, действующих методов управления при решении задач и выявление возможностей повышения эффективности управления.
	Разработка рекомендаций по модернизации бизнес-процессов дистанционного обслуживания клиентов с применением современных информационных технологий
	Оценка результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов
	Выявление стратегических проблем развития системы дистанционного обслуживания клиентов и разработка мер по их устранению
	Формирование предложений для бюджета, выделяемого на функционирование и развитие системы дистанционного обслуживания клиентов
Необходимые умения	Планировать деятельность организации в подсистеме дистанционного обслуживания клиентов
	Разрабатывать программы развития подсистемы дистанционного обслуживания клиентов
	Формировать систему показателей эффективности деятельности организации и сотрудников
	Организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты
	Вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией
	Использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности
	Использовать информационно-коммуникационные технологии, в том числе ресурсы Интернет
	Применять методики анализа основных факторов, показывающих необходимость изменений в стратегии и тактике контактного

	информационного центра
Необходимые знания	Основы организации деятельности контактных информационных центров
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами, лучший отечественный и зарубежный опыт организации деятельности контактных информационных центров
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров
	Основы управления проектами и изменениями
	Теория конфликтологии и психологии делового общения
	Системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности
	Основы стратегического менеджмента и антикризисного управления
	Основы стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг
	Этика делового общения и письменных коммуникаций
	Методы и средства системного и стратегического анализа
Другие характеристики	-

3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Код	Е/02.6	Уровень квалификации	6
--------------	---	-----	--------	----------------------	----------

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	х	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Организация работы и выбор технологий деятельности структурных подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании
	Организация систематического обмена информацией по различным вопросам, затрагивающим смежные сферы ответственности в процессе дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Обеспечение взаимодействия подразделений, участвующих в удаленном информационно-справочном обслуживании между собой и со смежными подразделениями организации
	Организация работы линейных руководителей в рамках выполнения структурными подразделениями поставленных задач и достижения целевых показателей эффективности процесса дистанционного информационно-справочного обслуживания
	Распределение зон ответственности линейных руководителей, области их полномочий и ответственности при внедрении инноваций, осуществлении организационных изменений
	Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра
	Разработка и контроль исполнения локальных нормативных, технических и

	методических документов, регламентирующих деятельность контактного информационного центра
	Внедрение прогрессивных форм организации деятельности контактного информационного центра
Необходимые умения	Определять для контактного информационного центра приоритеты и очередность задач, функциональных стратегий, проектировать бизнес процессы, разрабатывать требования для их выполнения
	Организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания по выполнению текущих целей и задач, достижению показателей деятельности.
	Оценивать эффективность деятельности основных структурных подразделений контактного информационного центра, корректировать их деятельность на основе оценки
	Осуществлять анализ потребности структурных подразделений контактного информационного центра в материальных ресурсах и персонале
	Анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач по удаленному информационно-справочному обслуживанию
	Организовывать работу коллектива исполнителей, принимать управленческие решения в условиях различных мнений
	Создавать условия для профессионального роста и развития исполнительного руководства организации
Необходимые знания	Методы, технологии обеспечения возможности регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды
	Принципы, методы, технологии, инструменты определения структуры организации, адекватной решению стратегических задач
	Принципы, методы, инструменты, основные технологические процессы и приемы работ контактного информационного центра
	Национальные и международные стандарты управления контактными информационными центрами, лучший отечественный и зарубежный опыт организации деятельности контактных информационных центров
	Подходы, методы и способы координации деятельности в контактных информационных центрах
	Подходы, методы и способы организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров
Другие характеристики	-

3.5.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль функционирования всех систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	Код	Е/03.6	Уровень квалификации	6
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов по удаленному
----------	--

действия	информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация службы внутреннего контроля деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка в подразделениях (группах, службах, отделах) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация контроля исполнения принятых решений персоналом подразделений (групп, служб, отделов) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений персоналом подразделений (групп, служб, отделов) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организация контроля за выполнением стандартов обслуживания и обеспечением качества сотрудниками подразделений (групп, служб, отделов) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Выявление проблем в системе контроля подразделений (групп, служб, отделов) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов определение уровня эффективности деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
Необходимые умения	Применять методики создания системы контроля в контактных информационных центрах
	Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Организовать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий
	Применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах
	Организовать систему подготовки отчетов для заинтересованных сторон по эффективности и результативности управления в подразделениях (группах, службах, отделах) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
Необходимые знания	Основные показатели процессов управления в контактных информационных центрах и способы их расчета
	Основы организации деятельности по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Принципы и методы создания системы контроля работы персонала в подразделениях (группах, службах, отделах) по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов
	Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
	Методы оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах
	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных

	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	Теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров
	Основы трудовой дисциплины и охраны здоровья
Другие характеристики	-

3.5.4. Трудовая функция

Наименование	Управление проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания	Код	Е/04.6	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выявление потребности в изменениях деятельности контактного информационного центра
	Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в деятельность контактного информационного центра
	Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра
	Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра
Необходимые умения	Анализировать, систематизировать и обобщать информацию
	Разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов
	Оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента
	Оценивать риски выбранных решений
	Разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами
	Разрабатывать и управлять планами мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов
	Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности контактного информационного центра
	Принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности
	Формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации
Необходимые знания	Методики анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра
	Технологии поиска и оценки новых рыночных возможностей, алгоритмы формулирования бизнес-идей, способствующих развитию контактного

	информационного центра
	Методики внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре
	Методы управления командой проекта по внедрению изменений в контактном информационном центре
	Подходы и методы преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений
	Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров
	Основы управления проектами
	Принципы и методы управления изменениями
	Основы организации и проведения обучения персонала
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация – разработчик:

НП «Национальная ассоциация офисных специалистов и административных работников», город Москва	
Заместитель председателя правления – директор	Хлюснева Людмила Петровна

4.2. Наименования организаций – разработчиков

1.	Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП (ООР)), город Москва
2.	ООО «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг», город Москва
3.	Национальная Ассоциация Контактных Центров, город Москва
4.	Международный Институт Сертификации Контактных Центров, город Москва
5.	ООО «Такском», город Москва

ⁱ Общероссийский классификатор занятий (ОК 010-2014 (МСКЗ-08)) на 2017 год

ⁱⁱ Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

ⁱⁱⁱ Общероссийский классификатор специальностей по образованию ОК 009-2016